



Cumplimiento del Proceso de Atención y Percepción de la Espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Gómez Gallegos, Sofía Teresa

ASESOR

Dr. Valdez Asto, José Luis

SECCION

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión en Riesgos de Salud

PERU - 2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Sofía Teresa Gómez Gallegos, cuyo título es: "Cumplimientos del proceso de atención y percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018", Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho, 19 de enero del 2019.


.....
Dr. José Luis Valdez Asto
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Cristina Ruiz Quilcat
SECRETARIO


.....
Mgtr. Noemí Teresa Julca Vera
VOCAL

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación

Dedicatoria

Está dedicado a Graciela y Juan, mis padres, por su esfuerzo y amor. A Moira por su estímulo constante y afecto desmedido, Para mi hermano Enrique por su ejemplo de tenacidad y esfuerzo, para Carlos quien con su constante motivación me permitió concluir esta etapa.

Agradecimiento

Gracias a Dios, por permitirme lograr alcanzar las metas que me propongo.

Declaratoria de autenticidad

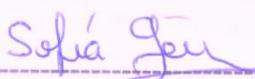
Yo, Sofía Teresa Gómez Gallegos, estudiante del Programa de Maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 29646076, con la tesis titulada “Evaluación del proceso de atención y tiempo de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2018



Sofía Teresa Gómez Gallegos
DNI. N° 29646076

Presentación

Dignísimo Jurado, ante ustedes hago llegar mi trabajo de investigación cuyo título es “Cumplimiento del proceso de atención y perspectiva de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores – 2018”, con el propósito de determinar si existe relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la perspectiva de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018; cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el propósito de obtener el Grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Es mi deseo cumplir con las exigencias necesarias de aprobación.

Sofía Teresa Gómez Gallegos

Indice

PÁGINAS PRELIMINARES

Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	

RESUMEN	xi
---------	----

ABSTRACT	xii
----------	-----

I. INTRODUCCIÓN	13
-----------------	----

1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38

II. MÉTODO	39
------------	----

2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables y Operacionalización	41
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	51

III. RESULTADOS	52
3.1. Descripción de las variables	53
3.2. Determinación de las hipótesis	57
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII.REFERENCIAS	72
ANEXOS	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Cuestionario de proceso de atención	79
Anexo 3: Cuestionario de tiempo de espera	80
Anexo 4: Matriz de calificación de instrumento	
“Cuestionario Proceso de atención”	81
Anexo 5: Matriz de calificación de instrumento	
“Cuestionario de tiempo de espera”	82
Anexo 6: Base de datos	83
Anexo 7: Artículo Científico	94
Anexo 8: Pantallazo Turnitin	103
Anexo 9: Autorización de publicación de tesis	104

Índice de tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable 1	42
Tabla N° 2. Operacionalización de la variable 2	43
Tabla N° 3. Confiabilidad del cuestionario de procesos de atención	47
Tabla N° 4. Confiabilidad del cuestionario de tiempo de espera	48
Tabla N° 5. Valores del Coeficiente de Alfa de Cronbach	49
Tabla N° 6. Grado de Correlación de Spearman	50
Tabla N° 7. Características generales del usuario externo	53
Tabla N° 8. Nivel de cumplimiento del proceso de atención	54
Tabla N° 9. Nivel de la percepción de la espera	55
Tabla N° 10. Nivel de cumplimiento del proceso de atención en admisión	56
Tabla N° 11. Nivel de cumplimiento del proceso de atención en triaje	57
Tabla N° 12. Nivel de cumplimiento del proceso de atención en consultorio	58
Tabla N° 13. Relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de espera	59
Tabla N° 14. Relación entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de espera	60
Tabla N° 15. Relación entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de espera	61
Tabla N° 16. Relación entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de espera	62

Índice de figuras

Figura N° 1. Mapa de proceso de atención en los servicios	29
Figura N° 2. Diagrama del diseño descriptivo – correlacional	40
Figura N° 3. Nivel de cumplimiento del proceso de atención	54
Figura N° 4. Nivel de percepción de la espera	55
Figura N° 5. Nivel de cumplimiento del proceso de atención en admisión	56
Figura N° 6. Nivel de cumplimiento del proceso de atención en triaje	57
Figura N° 7. Nivel de cumplimiento del proceso de atención en consultorio	58

Resumen

El presente estudio titulado “Cumplimiento del proceso de atención y percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018”, tiene como objetivo planteado determinar la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en el consultorio y la percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018; este estudio fue no experimental, descriptivo, transversal y correlacional; realizado en una muestra conformada por 291 pacientes mayores de edad asegurados al Seguro Integral de Salud.

Se utilizó para realizar el análisis estadístico la prueba de Correlación de Spearman con un nivel de significancia del 5%, teniendo dentro de los resultados alcanzados que el proceso de atención en el Centro de Salud San Juan de Miraflores es Bueno en un 85.9% y regular en un 14.1%, con respecto a la percepción de la espera, esta fue regular en un 52,9% y adecuada en un 46,4%; los subprocesos evaluados en el estudio obtuvieron resultados de Bueno en la atención de admisión (94,5%), en la atención de triaje (69.1%) y un 73,5% en la atención en consultorio de medicina, el subproceso con mayor nivel de insatisfacción fue triaje, con una evaluación de 5,5% de deficiente; la correlación entre las variables fue significativa ($p=0.002$), con una correlación positiva media ($Rho=0.184$).

Por lo anterior se concluye que existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores.

Palabras clave: proceso, atención, espera.

Abstract

The present study entitled "Compliance with the process of attention and perception of waiting at the San Juan de Miraflores Health Center, 2018", has as its objective to determine the relationship between compliance with the process of attention in the office and the perception of the wait at the San Juan de Miraflores Health Center, 2018; this study was non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational; performed in a sample consisting of 291 elderly patients insured to the Comprehensive Health Insurance.

The Spearman Correlation test was used to perform the statistical analysis with a level of significance of 5%, taking into account the results achieved that the care process at the San Juan de Miraflores Health Center is Good at 85.9% and regular in 14.1%, with respect to the perception of waiting, this was regular at 52.9% and adequate at 46.4%; the subprocesses evaluated in the study obtained good results in admission care (94.5%), in triage care (69.1%) and 73.5% in medical office care, the highest-level sub-process of dissatisfaction was triaging, with an evaluation of 5.5% deficient; the correlation between the variables was significant ($p = 0.002$), with a mean positive correlation ($Rho = 0.184$).

Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between the compliance of the office care process and the perception of waiting at the San Juan de Miraflores Health Center.

Keywords: process, attention, wait

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En países del primer mundo, la atención se realiza de una manera eficiente, tanto en medicamentos, laboratorios especializados, y atención al paciente, entre otros, a diferencia de la atención que se brinda en países de la región. El eje fundamental en el sistema de salud de un país lo constituye la atención primaria, toda vez que ésta debe acercarse al ciudadano como primer contacto para su atención, según la Organización Panamericana de la salud (2008), por otra parte, en países como el nuestro, éstos servicios están muy alejados de ello por diversas razones, llámese por falta de recursos económicos, de políticas de salud inadecuadas, etc., los pacientes son atendidos en difíciles condiciones, por déficit en cuanto a recursos humanos, deficiencia en equipos biomédicos, falta de medicamentos, entre otros; esto se evidencia sobre todo en el nivel de atención primaria, sin embargo, es válido mencionar que en éstos establecimientos se realiza el primer contacto con el usuario, y que como mencionamos, son la base del sistema de salud.

Con respecto al primer nivel de atención, y el contacto con el usuario, Berra (2013) menciona que la prestación de servicios que se brindan, son accesibles e integrales, es decir logran satisfacer los requerimientos de la población, basados en sus necesidades. Esta relación es estrecha con el personal del primer nivel de atención, toda vez que no solo se basa en la enfermedad, sino en forma integral, resaltando sobre todo las diferentes actividades desarrolladas en prevención y promoción de la salud, que permite que exista un acercamiento continuo, por lo que es muy importante en el éxito de los sistemas sanitarios.

En los establecimientos de salud se realizan diferentes actividades, muchas veces no están sistematizadas y organizadas adecuadamente, por lo cual los procesos son deficientes, originando malestar en los usuarios que se ve reflejado en el malestar e insatisfacción del usuario, generando en algunos casos quejas en el libro de reclamaciones o incidentes que se presentan durante la atención. Al respecto Cárdenas (2015) afirma “Existe una deficiencia en los procesos de atención de pacientes, algunas de las causas identificadas son la poca información existente en los servicios de consulta” (p.17). Así mismo como resultado de esto se obtendrá la insatisfacción e incertidumbre en el paciente y la sobrecarga de atenciones en los consultorios, con un clima de trabajo inadecuado, resaltando tensiones innecesarias.

Es de suma importancia dar una visión al proceso y gestión de optimización en la producción de servicios públicos, puesto que es allí donde dichos procesos mantienen una falencia en cuanto a adaptarse y gestionar capacidades de las mismas, tal como se establece en el Plan de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2021 (PCM, 2013). Es en este sentido que de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en la Encuesta Nacional de Usuarios de Salud (2016) se encontraron que el 60,2% de usuarios externos consideran el tiempo de espera excesivo, también se encontró que un 50% de pacientes en establecimientos de salud están insatisfechos con el tiempo de espera (Cuba M. y col., 2010) en un estudio realizado en Lima, sobre la satisfacción de los usuarios.

Se ha establecido en diferentes estudios que el tiempo de espera es uno de problemas frecuentes en la insatisfacción del usuario (Castañeda, 2016), por lo que se sugiere mejoras en el proceso de atención, la reubicación de ambientes, brindar información, medios audiovisuales en espera entre otros. (Shimabuku y col, 2012). Lo que favorecerá a que el usuario externo cambie la percepción de la espera mientras le toca su atención.

Es importante señalar lo que indica Brown (2015), sobre el tiempo de espera que es difícil establecer si es crucial o importante, ante ello se debe tener presente que si se considera al paciente como lo más importante del sistema, se debe considerar también el tiempo del paciente, como importante para la institución.

El Centro de Salud San Juan de Miraflores, es un establecimiento con categoría I-3, se encuentra ubicado en San Juan de Miraflores, brindando atención a los usuarios de la jurisdicción 12 horas diarias. Se han realizado quejas de parte del paciente sobre la atención que recibe, la cual se observa reflejada en las constantes anotaciones al respecto en el libro de reclamaciones de la institución. Ante esta situación observada, es el objetivo mejorar la gestión y la atención de las prestaciones de salud y generar una actitud favorable del paciente con respecto al sistema de salud primario.

Luego de realizar un análisis respecto a la problemática de salud, encontrada en los diferentes ámbitos, se determinó necesario realizar la presente investigación para conocer la percepción del usuario externo en relación al cumplimiento del proceso de atención en el

establecimiento de salud y si existe relación entre éste y la percepción de espera, el desarrollo de la investigación se presenta a continuación.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes Internacionales:

En el estudio realizado por Fontova, Juvinyá y Suñer (2015) en España, titulado “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes”, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los pacientes y acompañantes; este trabajo de investigación fue observacional y de corte transversal, la muestra fue de 285 usuarios; se encontró dentro de los resultados que la satisfacción global promedio fue de 7.6%, por su parte un 2,8% indicaron que el tiempo de espera fue extremadamente elevado, la conclusiones a la que llegaron fue que en el servicio de urgencias la percepción que tienen los usuarios respecto al tiempo de espera influye en la satisfacción, y el nivel de satisfacción es alto.

Según Vargas (2013), en su tesis para optar el título de Maestro en Salud Pública, titulado “Estudio de Satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha como Estrategia para una Gestión de Calidad en el Estado del Ecuador”, el objetivo planteado era identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato provincial de Pichincha y como estos aportan a un análisis de los principios de gestión de calidad; es un trabajo de investigación de diseño descriptivo, analítico y transversal, donde se utilizó la encuesta como técnica, su muestra estuvo conformada por 101 usuarios internos y 499 usuarios externos escogidos al azar, obtuvo como resultados que los usuarios internos tenían un nivel de satisfacción del 90%, y los usuario externo de 98%, concluyendo que los usuarios tiene niveles altos de satisfacción.

En su investigación Acosta (2011), titulada “Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud de primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina”, el objetivo planteado era identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba; donde la muestra estuvo conformada por 9 centros y 185 usuarios; se realizó la encuesta y aplicación de cuestionarios para la obtención de datos, dentro de los resultados obtenidos se encontró dentro de lo aceptable el tiempo de espera con

un 94%, por otra parte la entrega de medicamentos gratuitos y el cumplimiento de los horarios son los dos puntos más críticos con 76,8% y 77,3% respectivamente; el tiempo de demora fue de casi 80% menor de treinta minutos, el 85,4% realizó una evaluación positiva de la buena información y comunicación que se le brindó, el respeto en el trato y el tiempo que se dedican para atenderlo, por lo que dentro de sus conclusiones indica que es importante conocer el grado de satisfacción de los usuarios y su respectivo análisis, para determinar o generar respuestas oportunas y optimizar los recursos que tienen las instituciones de salud, asimismo que la satisfacción del usuario está relacionada con diferentes factores, experiencias y expectativas, por lo que es complejo su análisis, siendo el factor subjetivo muy importante para determinar el grado de satisfacción.

Martínez (2011), en su investigación “Evaluación y mejora del proceso de alta hospitalaria” en Alicante, España; el objetivo planteado fue demostrar que la planificación anticipada y estructurada del alta del paciente optimiza el proceso del alta hospitalaria del centro sanitario, mejorando la organización de los servicios asistenciales y adelantando la hora de salida de los pacientes; fue un estudio cuasi experimental, teniendo como muestra 14789 pacientes; se encontró dentro de los resultados que el tiempo medio de alta disminuyó en 50 minutos luego de la intervención, la satisfacción global de los usuarios aumentó significativamente con un 46,8%, por su parte los pacientes o sus familiares estaban insatisfechos con la información recibida por el profesional médico en un 17,5%; así mismo dentro de las conclusiones encontró que al realizar una adecuada gestión del proceso del alta hospitalaria, va a traer una mejor organización, permitiendo coordinar mejor los procesos, permite disminuir el tiempo de salida, además de lograr la satisfacción de pacientes y familiares y la estandarización del trabajo diario de los usuarios internos.

En su investigación Hamui y col, (2013) titulado “Un estudio de satisfacción con la atención médica”, realizado en la ciudad de México, cuyo propósito fue identificar los elementos que están asociados con el bienestar subjetivo de los usuarios y sus acompañantes; es un estudio cuantitativo, con una muestra de 2176 usuarios; teniendo como resultados dentro de los usuarios que un 38% de estos se encontraron muy satisfechos de la atención que recibieron en consulta externa. Además, se encontró que la satisfacción del usuario está asociado significativamente con el tiempo de espera pero no con el tiempo que creen que tienen que esperar, en relación a la información que le proporciona el profesional médico, el

64% manifestó sentirse satisfecho por la claridad de la información, llegando a la conclusión que la percepción que tiene el paciente sobre la atención recibida, sobre los ambientes de las instituciones y el Sistema de Salud, son importantes, ya que influyen en la recuperación de la salud.

Antecedentes Nacionales:

Al respecto Muñoz (2017), para optar su título de Maestro, realizó el estudio cuyo título es “Cumplimiento de los Atributos de la Atención Primaria en la satisfacción con la calidad de la consulta externa del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Lima, 2017”, el objetivo planteado fue determinar la influencia del cumplimiento de los atributos de la atención primaria; se basó en una muestra de 140 usuarios, dentro de los resultados encontrados se halló que el 52,14% de los entrevistados percibieron un cumplimiento alto, en relación al nivel de satisfacción se encontró que el 25,71% lo consideraron satisfactorio, concluyendo que no existe influencia entre la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los atributos de la atención primaria.

Como puede observarse en la tesis de Castañeda (2016), titulada “Evaluación de la gestión del proceso de atención según usuario interno y externo en la unidad de manejo de seguros públicos y privados en el Instituto Nacional del Niño 2016”, con el fin de obtener el grado de Maestra en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue conocer el proceso de atención, según usuario interno y externo; dicho estudio fue descriptivo, transversal, prospectivo, tuvo una muestra de 70 usuarios (35 internos y 35 externos); utilizando como técnica de recolección la encuesta; obtuvo como resultado que desde la percepción del paciente, este considera en un 37,1% regular la gestión de atención, inadecuado en un 31,4%; concluyendo que el proceso de atención es de nivel regular, según la percepción del usuario interno y externo, siendo los subprocesos ingresos y farmacia los más valorados y los menos valorados los de admisión y oficina de seguros.

En el trabajo de estudio de Brown (2015), para obtener el grado de maestro titulado “El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol – Chosica – 2015, tuvo como objetivo analizar la relación del tiempo de espera y satisfacción de los usuarios; dicho estudio es descriptivo, correlacional, cuya muestra está compuesta por 256 usuarios, a quienes se les realizó una encuesta, cuyo instrumento fue un

cuestionario validado por juicio de experto; dentro de los resultados tenemos que el 42.6% de usuarios casi nunca se encuentran satisfechos, también se encontró que el 54% de usuarios consideran que en el establecimiento casi siempre existe empatía; el autor concluyo que si existe relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario.

En el trabajo de investigación de Coronado (2016), presentado para obtener el grado de Maestro en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima, titulado “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I-2,2016”, el objetivo fue determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud Cerro Candela, 2016; es de tipo cuantitativo, aplicado, y correlacional, la encuesta fue la técnica utilizada para la recolección de datos y como instrumento el SERVQUAL, la muestra fue integrada por 292 usuarios, entre sus resultados encontró que el 74% manifestaron una insatisfacción leve-moderada, y otro 26% insatisfacción severa, el tiempo de espera en la mayoría de los usuarios fue entre 4 y 5 horas (45.9%), concluyendo en su estudio que no existe relación significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo.

Por otra parte, Cano (2015), en su tesis titulada “Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina del Hospital la Caleta, Chimbote 2015”, presentada para obtener el grado de Doctor en la Universidad de San Pedro de la ciudad de Chimbote; este estudio tuvo como objetivo general, determinar la influencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa; dicho estudio es de tipo transversal correlacional, se utilizó la encuesta de satisfacción a los usuarios, la muestra estuvo conformada por 80 usuario; entre los hallazgos se halló que el menor tiempo de espera influye sobre el grado de satisfacción del usuario, por su parte a mayor tiempo de espera mayor insatisfacción; el tiempo de espera promedio para ser atendido es de 4 a 5 horas aproximadamente corresponde al 57.5% de usuarios insatisfecho. Concluyendo que si existe influencia del tiempo de espera en la satisfacción del usuario.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Proceso de atención

Todo proceso nos lleva a pensar en una acción, y acercando el término a la definición de la Real Academia Española, podremos asentir que es la acción de avanzar en un determinado

tiempo y en sucesivas etapas. Si bien es cierto, el aplicar un simple proceso en determinada actividad, por lo general deja aristas sin resolver, sumemos a ésta la acción de gestionar, de organizar y lograr satisfacer la demanda del cliente. Si bien es cierto que, en materia de servicios de salud, la organización es tácitamente referida al centro de salud San Juan de Miraflores, mientras que el cliente es referido como los pacientes o usuarios que acuden a dicho centro de salud. Es por ello que en nuestra investigación hablamos y discutimos los procesos de atención, al hacer referencia de cómo se lleva a cabo en cada proceso por los que transcurre el paciente, antes de ser atendido en consulta, así como también, entender el grado de satisfacción fina. Como vemos, la importancia del proceso de atención es básico en la calidad del servicio, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario, y en base a los datos obtenidos, realizar los ajustes necesarios en bien de la población usuaria.

Como podemos observar en diferentes estudios realizados, la gestión del manejo y mejora de la gestión pública, es un punto en el cual debemos concentrar mucha atención, es por ello que de acuerdo a la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley Nro. 27658), indica que la mejora e implementación de la gestión pública generará en los procedimientos realizados y en los servicios ofertados una mejora que estarán dirigidos a los usuarios. Teniendo como base lo indicado en dicha ley, es también necesario especificar que el acceso de salud para la población en general deberá estar al alcance de todos.

Lo anteriormente descrito, coincide con lo dicho por diversos autores, uno de ellos Robles (2017), afirma que la población general, requiere el acceso a atenciones de salud, y claro que lo necesita, sin embargo, hace énfasis en que no deber existir barrera alguna de acceso hacia ella, incluso, habla de derechos protegidos, dentro de ellos el tiempo que corresponde a cada persona. Vayamos a profundizar el tema, veamos la atención primaria propiamente dicha, en este caso, la importancia de una adecuada atención en este nivel es de suma importancia, toda vez que, al estar basada en métodos y tecnologías sencillas, ésta se vuelve importante para una comunidad y para el país, el cual cubre la primera etapa de atención y decidirá si el problema requiere referencia a otro nivel de especialización (Citado por Rosas, Narciso y Cuba, 2013). Nótese que estamos hablando de una atención orientada generalmente a la persona mas no a la enfermedad haciendo que el éxito de los sistemas de salud dependa de ésta, (Prieto, 2013).

Entre las principales teorías relacionada a procesos tenemos:

Adaptación de los procesos: los diferentes procesos pueden ser sometidos a evaluaciones, revisiones y cambios continuamente, con el fin de dar respuesta a las necesidades o demanda de la población. Este enfoque de mejora continua permite que se tenga por máxima que “todo proceso es mejorable en sí mismo”.

Mejora de procesos: según Ishikawa, conocido como el padre del modelo “Método sistemático o científico de mejora de procesos”, el cual tiene como finalidad encontrar los puntos de mejora en los procesos, y a partir de ahí encontrar la causa de los defectos detectados, comprobar la idoneidad de la mejora propuesta y por ultimo cuantificar el nivel de mejora que se logra.

Reingeniería de procesos: para Hammer debe existir un cambio radical en la empresa asociado a cambios profundos de mentalidad. Siendo definido como: “la reconsideración fundamental y el rediseño radical de los procesos de la empresa para conseguir, mejoras espectaculares en medidas críticas, actuales, de resultado o rendimiento, como pueden ser los costos, la calidad, el servicio y la rapidez”.

Organización Interna: para Fernández (2010), considera la Gestión de Procesos, como el ente que asocia a la organización y el cliente, así como también permite que se compatibilice la necesidad organizativa interna de la empresa con la satisfacción de las necesidades o demandas del cliente.

Control de Gestión: Por su parte, refiere Bravo (2008), que el aumento de la productividad y el control de gestión, están asociadas a la mejora de las variables claves, por ejemplo, tiempo, calidad y costo.

Una de las prioridades del ser humano es buscar satisfacer sus necesidades, tanto individuales o comunitarias, y para ello recurre a una serie de eventos o procesos con los cuales logra su objetivo, esto conlleva a decir que se mantiene en una constante búsqueda de tener una calidad de vida mejor. Asimismo, cuando hablamos del tema refiriéndonos a salud, hacemos referencia a lo indicado por la OMS, que indica que la calidad en asistencia sanitaria

es, entre otras consideraciones médicas, la búsqueda de la mayor satisfacción del usuario con el proceso, es decir “que reciba las prestaciones completas, con el conjunto de medios diagnósticos y terapéuticos adecuados, con el fin de llegar a conseguir el menor riesgo y obtener la mayor satisfacción del paciente (...) con el proceso que se le brinda”. (Outomuro, 2013, p.363).

Para conseguir resultados, se necesita una serie de procesos, los cuales pueden ser adecuados o inadecuados, sin embargo, para evitar lo último, es preciso realizarlos bajo un esquema que permita que las acciones a tomar sean las correctas. Las políticas de estado referidas a resultados, han variado en los últimos años, cambiando el manejo de las mismas, desde una perspectiva netamente política o gubernamental, a una con visión más organizativa similar al diseño estructural empresarial, el cual cambió su sistema organizacional por una estructura organizativa donde se plantea que la organización está conformada por una red de diferentes procesos interrelacionados (Mallar, 2010).

Según la definición de Bravo, (2008) “la gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (p.22). El valor agregado es considerado como un beneficio, que es obtenido del intercambio entre partes o en el proceso de producción, lo que no debe ser confundido con incrementar costos, de adicionar un regalo o de asociarlo con la rentabilidad del accionista. Agregar valor es crear riqueza, porque está en relación a la generación de bienes, y diferentes servicios, así mismo asociado al intercambio y a la división social del trabajo, a todo esto, se debe considerar que solo existirá valor si el cliente o el usuario cree que lo hay, en el producto recibido.

De acuerdo a lo indicado por la PCM – PNMGP (2013), los procesos se deben definir “como diferentes actividades interrelacionadas, secuencialmente, que permite transformar la entrada en salida, sumándole además un valor en cada etapa del proceso o de la cadena” (p.13). El propósito de contribuir a lograr una mejor calidad de atención, es que también se logrará mayor satisfacción del usuario. Asimismo, en el Mapa de procesos del Ministerio de Salud (2014), ésta entidad considera la gestión por procesos como un “conjunto de conocimientos con principios y herramientas” (p.8). Este conjunto de conocimientos está

orientado para conseguir dentro de la institución resultados, a través de la selección de procesos, así mismo define proceso como “El conjunto de actividades interrelacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s), que son finalmente, los productos o servicios” (p.8). Nótese que las políticas de estado en el sector salud están orientadas a gestionar procesos en su organización, con la finalidad de alcanzar la satisfacción del paciente o del usuario, no olvidando que en el sistema de salud se trabaja con personas que realizan los procesos y que los productos los reciben personas, siendo estos últimos los beneficiados o afectados de la gestión de procesos del establecimiento.

Detrás del cumplimiento de un objetivo, están diferentes actividades interrelacionadas que forman parte de un determinado proceso. Y será mejor el resultado, o se llegará con mayor eficiencia al objetivo, mientras las actividades y recursos estén relacionados (Marrero, 2014). La gestión de procesos ha sido vista como la herramienta de mejora de gestión, que tiene mayor efectividad para las diferentes organizaciones, además de originar una motivación en el recurso humano, que permite un compromiso para participar en una gestión eficiente (Mallar, 2010).

A su vez Rojas, (2014) indica que la gestión por procesos, tiene diferentes elementos siendo fundamental estar enfocado en el usuario, en los diferentes profesionales que laboran, en las guías y protocolos de práctica clínicas. Resulta evidente según expone Marrero y col (2014), el cumplimiento de las metas, pues existe una evaluación constante de los procesos dentro de una organización, siendo estos fáciles de planificar, controlar y lograr ser mejorados, por lo que pueden ser evaluados.

Proceso

En el desarrollo del tema gestión de procesos, habíamos descrito una serie de eventos necesarios para lograr un producto final, también se había visto el cambio de manejo de políticas de estado tendiendo cada vez más hacia un sistema empresarial. Para lograr mejores resultados como producto final, según Pérez, (2010) “es necesario realizar una serie de actividades secuenciales” (p.51), a la que llamamos procesos, las mismas que tendrán un valor diferente para los usuarios de dicho producto, siendo en muchos casos una concatenación de procesos, donde el final de un proceso pasa a ser el inicio de otro. Es en este sentido que referenciamos a este autor, del cual partimos en el hecho de coincidir en que la mejora se basa en la apreciación final del paciente dentro de todo el proceso de atención,

teniendo éste un punto de vista diferente en cada una de ellas, y para lo cual podremos analizar, mejorar y verificar que se cumplen las directivas existentes.

Según Bravo, (2013) considera que a la forma como hacemos las cosas, podemos llamarla proceso, y la gestión de procesos nos motiva a reflexionar sobre las actividades que desarrollamos, haciéndonos preguntas de ¿por qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, por lo tanto, el proceso viene hacer creaciones propias, con altas posibilidades de poder ir modelándolos, diseñándolos, documentándolos, comparándolos, entre otras. Además, estos no pueden ser dejados de lado y requiere establecer formas de intervención, por lo tanto, se convierten en un medio para poder lograr los objetivos planteados. Es por ello que define el proceso como: “Una competencia de la organización que le agrega valor al cliente, a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos que trasciende a las áreas” (p.28). Permite también observar a la institución de forma horizontal, dando una visión completa desde el inicio, es decir desde la primera relación con el cliente hasta la entrega satisfactoria del producto.

Marrero y col (2014). Esta particularidad hace necesario que los procesos sean enfocados, diseñados, ejecutados y evaluados de la forma más adecuada, con los recursos necesarios, e incluso agregándole valor añadido a cada uno de ellos, con la finalidad que el producto final mejore. Pérez, (2010), define proceso como “la secuencia ordenada de actividades repetitivas, cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente. Entendiendo valor como todo aquello que se aprecia o estima por él que lo percibe” (p.51). El valor añadido dará la diferencia en la atención recibida.

Podemos mencionar lo indicado por el Ministerio de Salud, que define el proceso como “Un conjunto de actividades interrelacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s), que son finalmente, los productos o servicios” (p.9). A su vez describe la ventaja principal al utilizar gestión de procesos en las instituciones sanitarias, toda vez que en éstas existe una alta probabilidad de incurrir en errores, desaprovechando recursos humanos y materiales.

La definición por Mallar, (2010) de proceso es “Un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o

servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs)” (p.7). Resalta la interrelación que existe entre las actividades o procedimientos que existen dentro del proceso.

Elementos del proceso

El MINSA (2014) considera los siguientes elementos del proceso:

- **Entradas:** “responden a criterios de aceptación claramente definidos”.
- **Insumos:** “es todo bien material que va a ser procesado”.
- **Salidas, resultados o productos:** “Son resultados o productos generados por un proceso, pueden constituir entradas de un siguiente proceso cuando el cliente es interno, o constituir el producto final (bien o servicio) cuando el cliente es externo”.
- **Clientes:** “Los resultados o salidas de un proceso se dirigen a las personas, áreas y éstos son: Clientes o Usuarios. Son clientes internos si forman parte del sistema de gestión del proceso y externos si no pertenecen a dicho sistema”.
- **Recursos:** “Los recursos proporcionan las facilidades para desarrollar las operaciones o tareas del proceso. Sin ellos no podrían iniciarse, desarrollarse ni terminarse en su integridad”. Pueden ser:
 - Tangibles: Son aquellos que se pueden valorar, distinguimos dos tipos: Financieros y Físicos.
 - Intangibles: Reputación, tecnología y cultura.
 - Humanos: Se relacionan con todo aquello que ofrecen las personas a las empresas en las que realizan su actividad laboral.

El mapa de procesos

Según Bravo, (2008) considera el mapa de procesos como “una visión de conjunto de los procesos, donde se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito” (p. 38). Estos procesos son unidos por cadenas. Al respecto es importante que la organización comparta un concepto único e igual, para ello se debe tener con un glosario de términos, que puedan describir los diferentes procesos y actividades que se realizan en la organización.

El Mapa de los Procesos según Ministerio de Salud (2014) es definido como:

Una forma gráfica de representar el agrupamiento de actividades en los procesos de la organización, permitiendo tener una visión general de su funcionamiento como un modelo sistémico. (p.10)

Contiene una representación de los diferentes procesos, que se realizan en la institución, sin condicionar por ello la estructura orgánica de la misma. El tener un mapeo de los procesos, permite que se realicen mejoras en los procesos, porque pueden ser rediseñados, cambiados, modificados y sobre todo evaluados.

Por su parte Bravo, (2008) define el valor agregado como “el beneficio que se obtiene del proceso de producción o del intercambio, una transacción se realiza porque hay dos o más partes que consideran que ganan valor” (p.184), ese valor existirá mientras el cliente cree que lo hay y continúa creyendo eso en el tiempo. Agregar valor es crear riqueza.

El Ministerio de Salud define la atención intramural como aquella atención brindada por un profesional o técnico de salud según sus competencias dentro de las instalaciones de un establecimiento de salud, siendo este un procedimiento que se realiza diariamente, cuyo objetivo es dar al usuario, una atención con calidad y oportuna. Estas actividades se observan en cada proceso desde su entrada al establecimiento hasta su salida, como son ingreso, admisión, consultorio, farmacia, entre otros servicios.

El INEI (2014) define a la consulta médica ambulatoria como: “la sesión personalizada entre el médico y el paciente ambulatorio (consulta externa)” (p.35). Esta atención está comprendida desde el primer contacto o entrevista con el usuario, la recopilación de información sobre su enfermedad, la realización de la evaluación física para determinar la salud del paciente, determinar los diagnósticos presuntivos, y plantear la terapéutica a realizar y en los casos que se requieran los exámenes auxiliares.

El MINSA (2001), a través de su Manual de Procedimiento de atención integral en establecimientos de primer nivel, establece el proceso de atención, considerando tres fases: la de admisión, de atención, y la de salida del usuario.

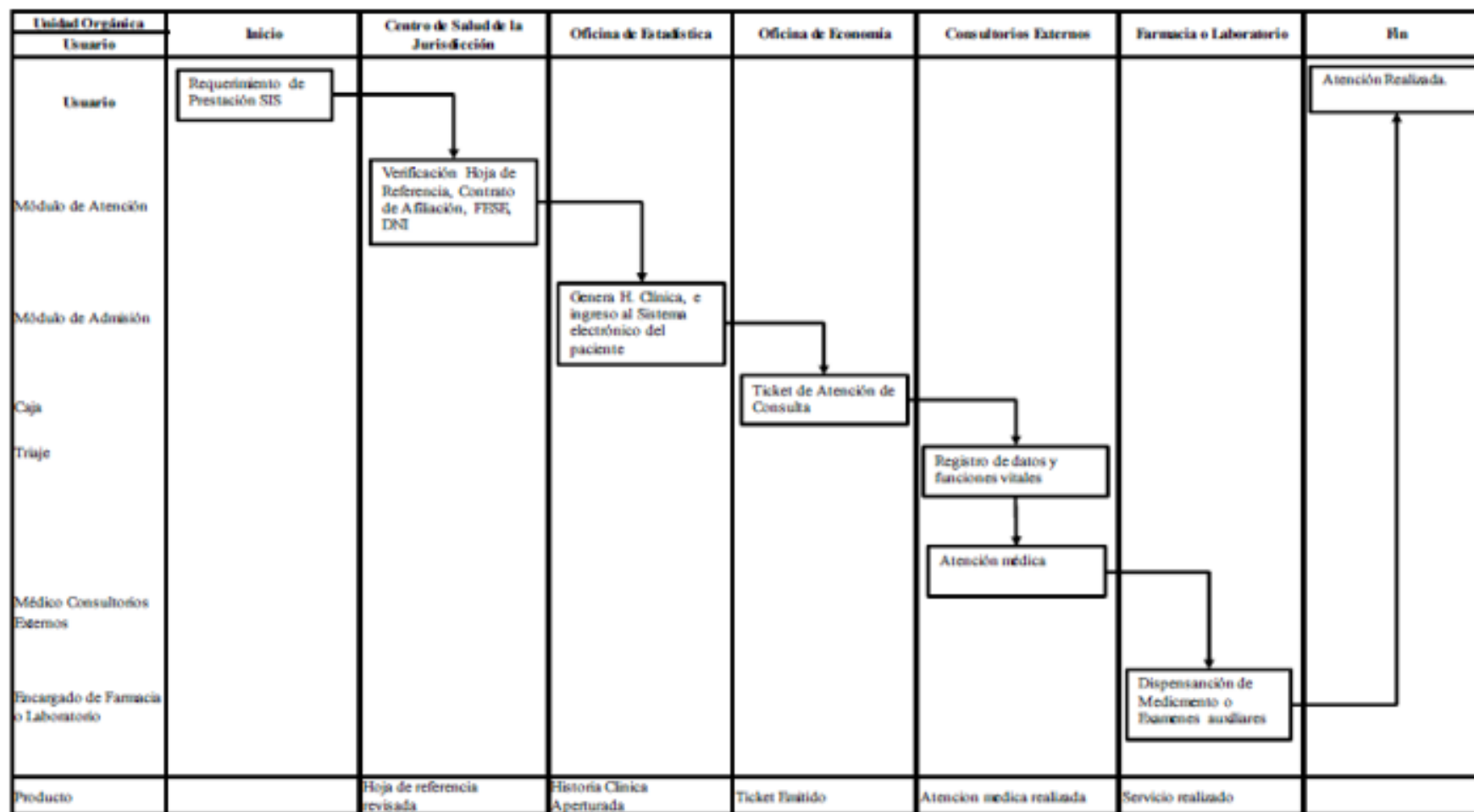
El proceso de atención en Admisión es considerado como el primer contacto con los usuarios, por lo que su importancia radica en que será el que defina el camino a seguir dentro del proceso de atención del usuario. Así mismo representará la primera percepción que tendrán los usuarios del proceso de atención que brinda el establecimiento. (MINSA, 2001). Por lo anteriormente expuesto el personal de admisión debe conocer y tener claro el propósito, las actividades y metas que debe realizar, es decir debe estar preparado para asumir la atención del paciente. Este subproceso incluye el saludo a los usuarios, determinar su condición de nuevos, continuadores o reingresos, la identificación del usuario, establecer su condición de asegurado y la búsqueda de su historia clínica, además de brindar información y orientación a los usuarios de los diferentes servicios que se ofrecen (MINSA, 2001).

El proceso de atención en triaje implica según el MINSA (2001) la selección de la atención que requiere cada usuario en función a sus necesidades. Para ello, es necesario determinar si se trata de una emergencia (evaluación de signos de alarma) y establecer qué tipo de atención requiere. Es en este servicio, donde se establecerá si el paciente debe requerir atención por emergencia (si tiene signos de peligro), o por consulta externa médica (si tiene alguna enfermedad), o pasara a otros consultorios de salud (enfermería, obstetricia, psicología, odontología).

El proceso de atención en consultorio o de la fase de atención, es la parte central del proceso, consta de la evaluación integral del paciente (lo que implica el interrogatorio, examen físico, solicitud de exámenes auxiliares si lo requiere), determinar el diagnóstico (con la información obtenida, los conocimientos del evaluador) y establecer la terapia requerida (sustentada en la información basada en evidencia, protocolos de atención), además de brindar consejería y el paquete preventivo. En esta fase, también se desarrollará la etapa de salida a cargo del médico, quien determinara el destino final de usuario, es decir, si requiere una referencia a otro establecimiento de mayor complejidad (para una evaluación especializada), será dado de alta, o requerirá un control posterior o seguimiento del caso (MINSA, 2001).

En el Centro de Salud San Juan de Miraflores, independientemente del consultorio externo que requieran los usuarios estos puede ser particulares, exonerados y asegurados al Seguro integral de salud. Cabe señalar que aproximadamente de cada 15 pacientes atendidos de 12 a 13 son asegurados al SIS. Por lo tanto, la gran mayoría de pacientes atendidos son asegurados al SIS y de extrema pobreza.

Como sabemos, todo proceso es pasible de mejoras, y para lograr éstas, es necesario realizar una serie de evaluaciones con la finalidad de verificar si el proceso está bien diseñado o ejecutado, al respecto y con referencia a la calidad en la consulta externa, Fernández (2017), menciona que “Donabedian propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud” (p.29). Se debe considerar que desde el punto de vista del usuario la calidad va a depender de la relación que establezca con el personal de salud, del tiempo de espera, de la privacidad y sobre todo del servicio que reciba, por lo cual tener conocimiento de las necesidades del paciente o del usuario va a permitir mejorar la calidad de la atención que se brinda. Según el INEI (2016), los usuarios no se quejan de la atención recibida, sino que a pesar de no ser buena la aceptan, esto puede significar que la expectativa que tiene el paciente es baja y no necesariamente que la atención brindada sea buena.



Fuente: Manual de procesos y procedimientos. HONADOMANI, Ministerio de salud. Perú; 2006.

Figura N°1. Mapa de proceso de atención en los servicios de consulta externa, obtenido del Manual de procesos y procedimientos HONADOMANI, Ministerio de salud. Perú, 2006.

Percepción de la espera

Los tiempos de espera, son características que se van acrecentando día a día en el área de salud pública, a pesar del incremento de personal o de construcción de nuevos puestos de salud, la recurrencia en éste flagelo hace pensar que existe una falta de compromiso, directiva o proceso, propicio para poder superar éste problema. Así mismo en todo el proceso de atención existe un tiempo de espera, el cual hace que el usuario perciba una atención mala, a pesar del trato o resultado en la consulta, sin embargo, al ser medible estos tiempos, con lo cual se podrá tomar, en cada proceso, las acciones correctivas necesarias, si bien es cierto no eliminando completamente estos tiempos de espera, sino acortándolos en lo que se pueda. Nuestro estudio persigue demostrar que existen tiempos de espera y que éstos a la vez, están relacionados con el proceso de atención, con lo cual, el minimizar el tiempo de espera, ayudará a mejorar los procesos, teniendo como consecuencia inmediata la satisfacción del usuario, luego de ser atendido en consulta médica.

Teoría de la psicología de las esperas

La percepción es el proceso que permite a través de los sentidos, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno, es decir generar una representación interna de lo que sucede en el exterior. Diferentes autores citados por Gavilán y García, (2009) indican que “existen diferentes aspectos que se relacionan con la espera y con el efecto de sobreestimación de la duración del tiempo, existiendo tres dimensiones del efecto de espera el cognitivo, afectivo y conductual” (p. 57). La dimensión cognitiva está integrada por la duración percibida y las creencias, la dimensión afectiva o emocional está integrada por ansiedad, incertidumbre, enfado y aburrimiento y por último la dimensión conductual por queja, prescripción, elección o abandono del servicio.

El cliente puede tener la experimentación y percepción de la situación de espera en relación a diferentes factores asociados como son el valor que atribuye al servicio, la información que recibe, la compañía, entre otras variables, que a consideración del autor, el valor es el que menos ha sido considerado, al respecto el valor es percibido como lo que se obtiene en función de lo que se da, no siempre la espera puede desencadenar efectos

negativos ya sean emocionales, de conducta, sino también influir en la tolerancia. (Gavilán y García, 2009).

En la sociedad, actualmente es valorado el tiempo, como un recurso que, al ser privado, quita la posibilidad de realizar otras actividades, asumiendo este tiempo como perdido, por ello el esperar por un servicio, ya sea de salud, transporte o recreacional, etcétera, los clientes sentirán algún fastidio, siendo reticentes a hacer colas o filas. (Córdova, 2010).

Para gestionar la experiencia de las esperas, se ha citado a Gavilán y García (2009), donde recogen, según Maister (1985) las ocho reglas relevantes que configuran la espera:

1. El tiempo ocupado parece más corto que el desocupado: La persona al sentirse aburrida considera que el tiempo que ha transcurrido pasa con lentitud. Por lo que viene condicionada por la actividad mental
2. La gente prefiere empezar cuanto antes: Se atribuye a los procesos previos una apercepción de ser largos, porque se le atribuye menor valor que al servicio propiamente.
3. La ansiedad provoca que las esperas nos parezcan más largas: estas preocupaciones tienen origen en motivos irracionales que condicionan la ansiedad.
4. Desconocer el tiempo de espera lo hace parecer más largo: Es generado por la incertidumbre, el no saber qué va a suceder o cuando va a suceder.
5. Desconocer el motivo de la espera provoca que esta parezca más larga: Asociada también a la incertidumbre, de no conocer porque es la espera.
6. Las esperas injustas son más largas que las justas: asociada a la percepción en el momento de la espera por las circunstancias, que alguien se pase, o lo llaman antes.
7. Cuanto más valioso se considera el servicio, más benévolo se es con las esperas: Esto depende del valor que se dé al servicio que se espera
8. Las esperas sin compañía parecen más largas que en grupo: Asociado a la dinámica del grupo de los clientes que esperan.

Tiempo de espera en salud

El usuario que busca atención médica en el primer nivel a diferencia de los que acuden al segundo y tercer nivel (que en su mayoría son por cita), tiene menor posibilidad de ser atendido el mismo día de la consulta, como lo refiere Maldonado (2002), un 65% requieren

esa atención diaria, que no llega a ser satisfecha, creando insatisfacción y frustración por la no atención oportuna.

El Ministerio de Salud (2015), define al tiempo de espera para la atención en consulta externa como aquel “Tiempo transcurrido, medido directa o indirectamente, entre el momento del inicio de la atención del establecimiento de salud, o la hora de ingreso al establecimiento o la hora de cita, y el ingreso al consultorio para la atención médica” (p .7). El tiempo de espera para la atención con el personal médico es definido por el INEI (2016) como “el tiempo promedio que espera el usuario de consulta externa para ser atendido por el médico, se registra desde el ingreso al establecimiento de salud hasta que es atendido en la consulta médica” (p.19). ambos conceptos son utilizados para realizar las diferentes evaluaciones de satisfacción del usuario externo.

El INEI (2014), manifiesta que el tiempo de espera en la atención al usuario de consulta externa “representa la capacidad de respuesta inmediata de los servicios del establecimiento de salud” (p.31). Por lo que puede medir la oportunidad y la disponibilidad de los servicios; además de lograr influir en el usuario, sobre su satisfacción o sus expectativas.

Al respecto Maldonado y col, (2001), indica que el tiempo de espera para que el usuario reciba la consulta requerida se puede volver un factor que actúe disminuyendo las posibilidades de accesibilidad de tipo organizacional, que permitiría la insatisfacción del usuario. Recogiendo en su investigación la definición dada como “el tiempo transcurrido desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio” (p.442).

También puede definirse, entre los diferentes pasos del flujograma de atención, es decir de un proceso, considerando el tiempo que transcurre entre la llegada y la salida de cada una de las etapas o pasos que son parte del proceso, por lo que puede calcularse el tiempo de espera en los diferentes servicios como son consulta externa, servicios de urgencia, hospitalización, de apoyo, tiempo en recepción, en la sala de espera, farmacia, entre algunos servicios, (Malagón y col, 2013), por lo que puede ser evaluado en los diferentes subprocesos que conforman el proceso de atención, Por lo que se considerara el tiempo que transcurre el paciente en cada subproceso hasta la obtención de la consulta.

Por su parte Ascona (2017), considero que el tiempo de espera “puede ser medido en admisión, en sala de espera y en consulta” (p.31), por considerarse estos servicios parte del proceso, es decir como subprocesos dentro de la atención que requiere el usuario. Al respecto Outomuro (2013), indica que “el tiempo que dure la consulta directamente con el médico, resulta vital para garantizar la calidad de atención” (p.364), por lo que, si el tiempo de consulta es corto, entonces se reduce las actividades de preventivo promocionales, disminuyendo la satisfacción del usuario.

Sistema de Colas

En los establecimientos de salud, es común las largas colas y el tiempo prolongado de espera, debido a la ausencia de citas programadas, sobretodo en el primer nivel de atención, la hora de inicio de la actividad laboral, la falta de historias clínicas electrónicas, (Brown, 2007). Estos factores son condicionantes para que el usuario sienta insatisfacción de la atención recibida por parte de la organización. Por ello es importante conocer el sistema de colas, Córdova y col (2010), nos menciona el proceso básico del modelo de colas:

Los clientes que requieren un servicio aparecen a lo largo del tiempo en una fase de entrada, ingresan al sistema y se unen a una cola. En determinado momento, mediante alguna regla conocida como disciplina de servicio, se selecciona a un miembro de la cola para proporcionarle el servicio. Luego se lleva a cabo el servicio requerido por el cliente por medio de un mecanismo de servicio, después de lo cual el cliente sale del sistema de cola. (p 54).

Las Instituciones de salud, sobre todo en el primer nivel de atención del MINSA, no se trabaja con citas, por ello es importante considerar el tiempo de espera de los usuarios externos, que requieren atención, para poder determinar estrategias que mejoren esta condición, al respecto el INEI en el 2014, encontró que se demoran aproximadamente 81 minutos para la atención en consultorio médico, a nivel del MINSA es de 114 minutos, en Essalud 58 min, en las Fuerzas Armadas y Policiales 50 min y en clínicas el tiempo de espera fue de 35 min. En relación a esto INEI en coordinación con la Superintendencia Nacional de Salud (SU SALUD), ejecutaron la Encuesta Nacional de satisfacción de Usuarios en Salud (2016) encontrando que el tiempo promedio a nivel nacional de espera para la atención fue de 101 minutos, siendo la espera en establecimientos del MINSA de 135 min., en Essalud

fue de 80 min, en las FFAA y PNP fue de 64 min. y en las clínicas de 57 minutos. Se evidencia un incremento del tiempo de espera en relación al 2014, de 20 minutos.

Algunos estudios demuestran la influencia del tiempo de espera en la percepción de los pacientes, sobre su satisfacción de la atención recibida, los trabajos de Fontova y col (2015) y Calderón y col (2011) encontraron una relación indirecta entre estos. Por lo que conocer la percepción del usuario, permitirá mejorar los diferentes procesos, lo que se verá reflejado en la satisfacción del usuario.

1.4 Formulación del problema

El Centro de Salud San Juan de Miraflores, es un establecimiento con categoría I-3, con una población de 44287 habitantes asignados a su jurisdicción, que brinda atención a los usuarios de la jurisdicción por 12 horas diarias desde las 8.00am a 8.00 pm, se ha evidenciado que existen quejas y malestar sobre la atención que reciben los pacientes, el que se ve reflejado en el libro de reclamaciones. Entre los servicios ofertados que presentan mayores quejas están admisión, medicina, laboratorio, haciéndose evidente la insatisfacción del paciente, dando lugar a constantes quejas por la demora en la atención, demasiados trámites administrativos y el trato que reciben.

La Gestión por procesos, es una alternativa a las tradicionales gestiones, y permite una mejora continua, sistematizando las actividades para lograr resultados cada vez mejores y obtener alternativas exitosas. Así mismo; el tiempo de espera es un obstáculo en los diferentes establecimientos de salud, pero de ser mejorado contribuye a mejorar la prestación de la atención médica.

Problema General:

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?

Problemas Específicos:**Problemas Específicos 1:**

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?

Problemas Específicos 2:

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?

Problemas Específicos 3:

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?

1.5 Justificación del estudio**Justificación Teórica**

La propuesta de este proyecto de investigación responde a la necesidad de aportar información sobre el cumplimiento del proceso de atención y la perspectiva de espera del usuario externo, convirtiéndose así en un aporte teórico que incrementara el conocimiento sobre el tema.

La opinión y percepción del usuario permite tomar conocimiento de los diferentes factores que ocasionan insatisfacción en el usuario, al respecto Almeida Lima (2015) considera que la evaluación del usuario puede actuar como instrumentos para expresar sus ideas y lograr que el usuario participe en los diferentes procesos de planificación. Esto contribuirá a tener nuevas estrategias para afrontar los problemas encontrados camino a la mejora continua en el proceso de atención.

Justificación Normativa

El Sector Salud plantea la gestión por procesos, siendo esto importante porque es planteado desde el requerimiento de necesidades en función del usuario, con el fin de llegar a satisfacer sus expectativas. Así lo menciona en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM:

La Gestión Pública Moderna está orientada al logro de los resultados, que sirvan al del ciudadano a satisfacer sus necesidades (...) se debe desarrollar y optimizar los procesos de producción o trabajo y los de soporte con el fin de alcanzar los niveles de producción de bienes y servicios públicos de calidad esperados por la población con la mayor eficacia y eficiencia posibles en el uso de los recursos”. (PNMGP, (2013). p 33).

La PNMGP es el documento orientador para una actuación eficiente y eficaz para el sector público, por lo que debemos ser partícipes del trabajo basado en procesos de gestión y en satisfacción al cliente.

Justificación Práctica

Este estudio contribuirá a conocer la percepción del usuario externo sobre el cumplimiento del proceso de atención que recibe en el Centro de Salud San Juan de Miraflores y el tiempo de espera, lo cual contribuirá a tomar las acciones correctivas necesarias, para mejorar y fortalecer las actividades, con el fin de lograr una mayor satisfacción del paciente. Al respecto Almeida (2010) indica “la calidad de la atención y la satisfacción están vinculadas directamente a las condiciones de acceso a los servicios de salud, en una perspectiva de abordaje acogedor, que asegure la continuidad y la coordinación de la atención” (p. 6).

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis Específicas:

Hipótesis Específica 1:

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis Específica 2:

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis Específica 3:

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Objetivo Específico:

Objetivo Específico 1:

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Objetivo Especifico 2:

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Objetivo Especifico 3:

Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la perspectiva de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

II.MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de estudio se clasifica en base a los siguientes criterios:

Según su naturaleza es cuantitativa, porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández y col, 2006, p. 5).

Según la finalidad es básica, por su carácter es correlación, por su alcance temporal es transversal, prospectivo. Según la orientación que asume está orientada a la comprobación.

El presente estudio es un diseño descriptivo – correlacional, de tipo no experimental.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

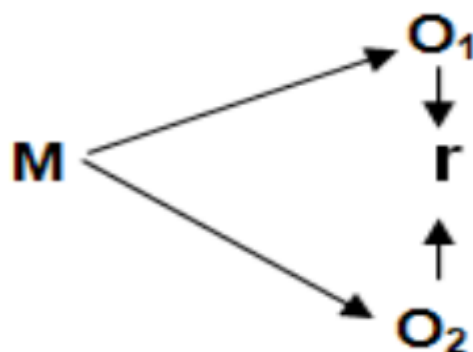


Figura N° 2. Diagrama representativo del diseño descriptivo – correlacional

Donde:

- M = Muestra
- O₁ = Variable 1: Proceso de atención
- O₂ = Variable 2: Tiempo de espera
- r = Relación de las variables de estudio

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: proceso de atención de consultorio externo

Definición conceptual:

Se tomó la definición de Pérez, (2010), define el proceso como “La secuencia ordenada de actividades repetitivas, cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente”.

Definición operacional:

Percepción del paciente y/o acompañante sobre el cumplimiento de las actividades que se dan en los diferentes servicios, desde su ingreso al establecimiento hasta recibir su atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud San Juan de Miraflores.

Variable 2: perspectiva de la espera

Definición conceptual:

Para el presente trabajo se consideró la definición de Maldonado, (2002), quien define el tiempo de espera como “aquel que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio”.

Definición operacional:

Es la perspectiva de la espera del usuario sobre el Tiempo transcurrido desde el ingreso del paciente al Centro de Salud San Juan de Miraflores hasta la hora de ingreso al consultorio externo de medicina para su atención.

La Operacionalización de las variables, se aprecia en la tabla N°1.

Tabla N°1.

Operacionalización de la variable 1

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	VALOR	NIVEL O CATEGORIAS
Proceso de Atención	“Es la secuencia ordenada de actividades repetitivas, cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente”. (José Antonio Pérez Fernández de Velazco - 2010)	Percepción de pacientes y/o acompañante sobre el cumplimiento de las actividades que se dan en los diferentes servicios, desde su ingreso al establecimiento hasta recibir su atención en el consultorio externo de medicina en el Centro de Salud San Juan de Miraflores.	Admisión	Recepción del paciente	1	Ordinal	≤43 puntos	Deficiente
				Verificación aseguramiento	2		44-64 puntos	Regular
				Verificación y búsqueda de Historia Clínica	3		≥65	Bueno
			Triage	Valorar signos vitales	4			
				Información brindada	5			
				Entregar historia clínica al consultorio	6			
			Consultorio	Recepción del paciente	7			
				Realizar anamnesis	8			
				Realizar exploración física	9			
				Informar sobre motivo de consulta y conducta a seguir	10			
				Indicar tratamiento a seguir	11			
				Entregar orden de exámenes auxiliares	12			
				Entregar prescripción médica	13			
				Entrega de Referencia si se requiere	14			
				Amabilidad y cortesía en el trato	15			
				Disposición para solucionar problemas	16			
				Claridad en información brindada	17			

Tabla N°2

Operacionalización de la variable 2

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	VALOR	NIVEL O CATEGORIAS
Perspectiva de Espera	“Tiempo que transcurre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio”. (Maldonado - 2002)	Es la perspectiva de la espera del usuario sobre el Tiempo transcurrido desde el ingreso del paciente al Centro de Salud San Juan de Miraflores hasta la hora de ingreso al consultorio externo de medicina para su atención	Perspectiva de espera en Admisión	Recepción de Paciente Horario de atención	1,2,3,4,5	Ordinal	≤35 puntos	Inadecuado
			Perspectiva de espera en Triage	Priorización	6,7		36-53 puntos	Regular
				Integridad	8,9		≥54 puntos	Adecuado
				Suficiencia	10,11,			
			Perspectiva de espera en Consultorio	Satisfacción	12,13,14			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La Población está integrada por 1200 usuarios externos atendidos durante un mes en consulta externa de medicina del Centro de Salud San Juan de Miraflores – 2018.

Muestra:

Debe señalarse que para la presente investigación la muestra seleccionada fue de tipo probabilístico. Se utilizó para el cálculo del tamaño de la muestra la fórmula para muestras de población conocida. Obteniendo un tamaño de muestra de 291 casos.

Se utilizó la siguiente formula y parámetros:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

En donde:

$Z^2 = 1.96$ (Nivel de confianza = 95%)

$q = 0.5$

$p = 0.5$

$e = 0.05$ (5% de error muestral)

$N = \text{Población}$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.7) (0.3) (1200)}{(0.0025) (1199) + 0.4116} = 291$$

Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico y la técnica fue aleatoria simple.

Criterios de Selección:**Criterios de inclusión**

- Usuarios continuadores inscritos al Seguro Integral de Salud mayores de 18 años
- Acompañante de pacientes asegurados al seguro Integral de Salud menores de edad
- Usuarios que deseen participar voluntariamente

Criterios de exclusión

- Que sean atendidos en condición de pagante
- Usuarios con problemas de ceguera o discapacidad visual
- Usuarios que no deseen participar en el estudio

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La técnica utilizada para recolectar datos, fue la encuesta, para ambas variables, tanto para la primera y segunda variable, siendo aplicada directamente al usuario seleccionado, que cumplió con los criterios de inclusión/exclusión. La encuesta tuvo una duración de aproximadamente 10 a 15 minutos. Se destacó el carácter anónimo de la encuesta y la no repercusión en su atención, por sus respuestas.

Instrumentos:

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se contó con dos cuestionarios para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Instrumento para medir el proceso de atención

Nombre: Cuestionario sobre el proceso de atención

Autor: Sofía Teresa Gómez Gallegos

Objetivo: Determinar el cumplimiento del proceso de atención en consultorio externo

Aplicación: Individual

Tiempo de duración: 10 min aproximadamente

Ítems: Contiene 17 ítems, los cuales están distribuidos en tres dimensiones: Proceso de atención en admisión, en triaje y en consultorio de medicina.

Escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Calificación de los Puntajes: Se realizó una sumatoria con los puntajes logrados con las respuestas obtenidas, teniendo un puntaje final, considerando 3 niveles con los percentiles 50 y 75.

Deficiente: (<percentil 50: ≤ 43 puntos)

Regular: (entre el percentil 50 -75: 44-64 puntos)

Bueno: (>al percentil 75: ≥ 65 puntos)

Validez:

Este instrumento fue validado por juicio de experto a través del docente metodólogo de la asignatura de Diseño e Investigación de la Universidad Cesar Vallejo Dr. José Luis Valdez Asto.

Confiabilidad:

Se realizó con la aplicación de Alfa de Cronbach a una prueba piloto correspondiente al 10% de la muestra, equivalente a 30 usuarios.

Tabla N° 3.

Confiabilidad del cuestionario de procesos de atención

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.719	.734	17

El coeficiente Alfa de Cronbach dio un valor de 0,719, que indica que el instrumento usado es aceptable (Oviedo y Campos 2005) para los fines de la investigación.

Instrumento para medir la perspectiva de espera**Nombre:** Cuestionario sobre el tiempo de espera

Autor: Sofía Teresa Gómez Gallegos

Objetivo: Determinar la percepción del tiempo de espera en la atención del usuario

Aplicación: Individual

Tiempo de duración: 10 min aproximadamente

Ítems: Presenta 14 ítems distribuidos en tres dimensiones: Perspectiva de espera en la atención de admisión, en triaje y en consultorio de medicina

Escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Calificación de los Puntajes: Se realizó una sumatoria con los puntajes logrados con las respuestas obtenidas, teniendo un puntaje final, considerando 3 niveles con los percentiles 50 y 75.

Inadecuado: (<percentil 50: ≤ 35 puntos)

Regular: (entre el percentil 50 -75: 36-53 puntos)

Bueno: (>al percentil 75: ≥ 54 puntos)**Validez:**

El instrumento fue validado por juicio de experto a través del docente metodólogo de la asignatura de Diseño e Investigación de la Universidad Cesar Vallejo Dr. José Luis Valdez Asto

Confiabilidad:

Se determinó con la aplicación del Alfa de Cronbach a una prueba piloto correspondiente al 10% de la muestra, equivalente a 30 usuarios.

Tabla N° 4.

Confiabilidad del cuestionario de perspectiva de espera

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.766	.782	14

El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,766, que indica que el instrumento usado es aceptable (Oviedo y Campos 2005) para los fines de la investigación.

Los valores del coeficiente de Alfa de Cronbach, se categorizan como sigue:

Tabla N°5

Valores del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Valor rango	Interpretación
0.9	Excelente consistencia interna
0.8-0.9	Buena consistencia interna
0.7-0.8	Aceptable consistencia interna
0.6-0.7	Débil consistencia interna
0.6-0.5	Pobre consistencia interna
< 0.5	Inaceptable consistencia interna

Fuente: Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, de Oviedo y Campo. 2005.

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de la estadística descriptiva e Inferencial. Terminada la recolección, se procedió al ingreso de datos obtenido en el programa estadístico SPSS versión 23 en español, donde se realizó el control de calidad, de acuerdo a la Operacionalización de variables y objetivos de estudio. Posteriormente se realizó el procesamiento de datos y análisis estadístico.

Se empleó la prueba de Correlación de Spearman con un nivel de significancia del 5%, para determinar la correlación entre el proceso de atención y el tiempo de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores. Considerándose como significativo un $p < 0.05$. El grado de correlación, se determinó de acuerdo a lo siguiente:

Tabla N° 6

Grado de Correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Las tablas y figuras fueron diseñadas en el programa de Microsoft Excel 2013, donde se utilizó graficas circulares.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación ha respetado siempre los cuatro principios éticos básicos, que deben ser considerados en toda investigación donde participen personas, los cuales son: el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia.

En esta investigación se obtuvo autorización para la obtención de información de los sujetos de estudio, para lo cual se solicitó un consentimiento informado por parte de la jefatura del Centro de salud, previo a la obtención de datos. En la tesis se reconoce la autores y aportes de autores que han sido citados y/o consultados. Asimismo, se guardará confidencialidad de los datos recogidos, para salvaguardar la integridad personal de los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de las variables

Descripción:

Los usuarios externos del Centro de Salud San Juan de Miraflores, entre las características encontradas se tiene que la edad promedio es de 40 años, teniendo los usuarios entre 30 a 59 años a 99 usuarios, seguido de 99 usuarios con edades entre 18 a 29 años. También se encontró el predominio del sexo femenino (171 usuarias) y secundaria como el grado de instrucción con mayor número de usuarios (266 usuarias). (Ver Tabla N° 7).

Tabla N°7

Características generales del usuario externo del C.S. San Juan de Miraflores, 2018

Edad	N°	Porcentaje
X	39.99	
DS	15.706	
18-29	99	34
30-59	149	51.2
60 a >	43	14.8
Sexo		
Femenino	171	58.8
Masculino	120	41.2
Nivel educativo		
Analfabeto	0	0
Primaria	25	8.6
Secundaria	266	91.4
Superior	0	0
Total	291	100

Interpretación

Como se observa en la tabla N°7 la mayor demanda de usuarios que acuden al establecimiento son del sexo femenino (58.8%), debido a que acuden al establecimiento de salud como pacientes o siendo acompañantes de sus menores hijos. Así mismo resalta, que un 91.4%, de los pacientes asegurados tienen nivel educativo de secundaria, no encontrándose nivel superior entre los usuarios y el rango de edad es mayor entre 18 y 29 años en un 34%.

Descripción:

Al apreciar la Tabla N° 8, se observa que el nivel de cumplimiento del proceso de atención en el Centro de salud San Juan de Miraflores es bueno para 250 usuarios y regular para 41 usuarios. No se encontró una evaluación deficiente del proceso de atención entre los usuarios.

Tabla N° 8.

Nivel de cumplimiento del proceso de atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	41	14.1
Bueno	250	85.9
Total	291	100.0

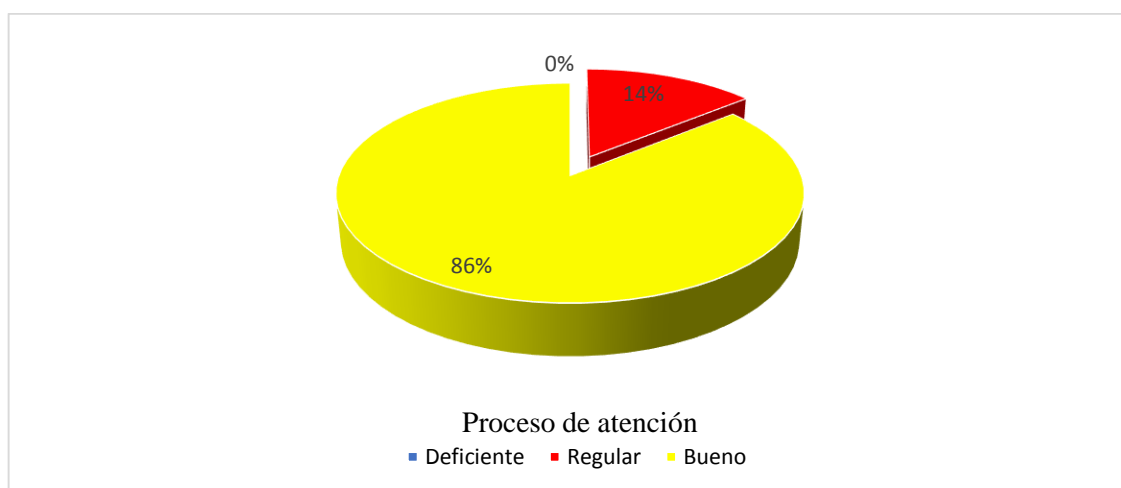


Figura N°3. Nivel de cumplimiento del proceso de atención del Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018

Interpretación:

Como se ve en la Tabla N° 8 y en el Gráfico N°3, los usuarios consideran bueno el proceso de atención que se brinda en el Centro de Salud con un 86%. Se debe señalar que de cada 10 personas solo 2 aproximadamente encuentran deficiente el proceso de atención en el establecimiento de salud. Esto es debido a la poca información brindada por el personal, a la no evaluación de funciones vitales y priorización de signos de alarma.

Descripción:

Como se puede ver en la tabla N° 9 se observa que 291 usuarios consideran la espera para la atención adecuado, 154 usuarios lo consideran regular y solo 2 usuarios consideraron la espera como inadecuado.

Tabla N° 9

Percepción de la espera para la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	0.7
Regular	154	52.9
Adecuado	135	46.4
Total	291	100.0

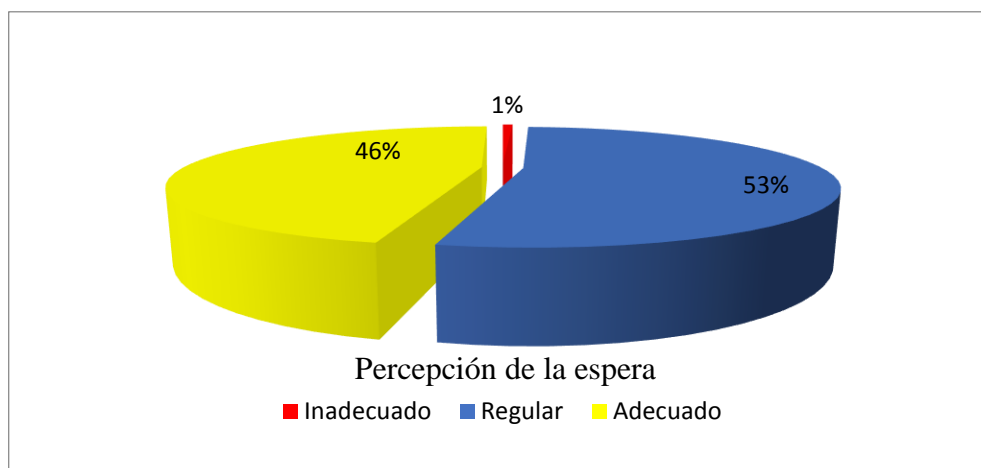


Figura N°4. Percepción de la espera para la atención del C.S. San Juan de Miraflores, 2018

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 9 y en el Gráfico N° 4 los usuarios consideran adecuado la espera en un 46%, es decir de 4 de cada 10, están conformes con el tiempo que esperaron, pero un 53% de los usuarios consideran que la espera es regular, esto relacionado con la falta información para orientar sobre los pasos que se debe realizar para la atención, la espera para la atención en triaje, en consultorio de medicina, y por la apertura del establecimiento de salud.

Descripción:

Como se aprecia en la Tabla N° 10 se observa que 275 usuarios consideran bueno el cumplimiento del proceso de atención en admisión, y 16 usuarios consideraron que el cumplimiento era regular.

Tabla N°10

Nivel de cumplimiento del proceso de atención en admisión

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	16	5.5
Bueno	275	94.5
Total	291	100.0

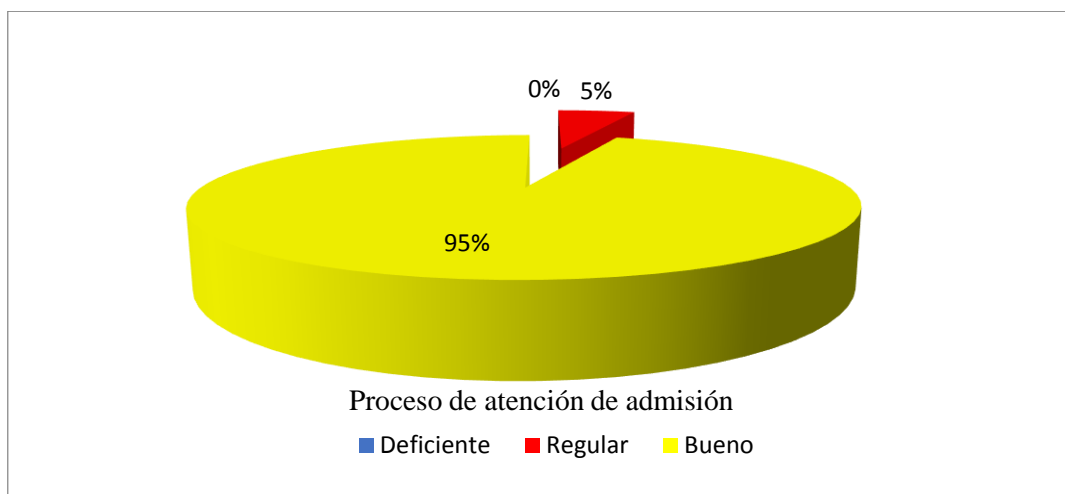


Figura N°5. Nivel de cumplimiento del proceso de atención de admisión del C.S. San Juan de Miraflores, 2018

Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 10 y en la Grafica N° 5, se considera que el proceso de atención en admisión es bueno (95%), y un 5% lo considera regular eso debido a que el usuario conoce que el documento de identidad es requisito para su atención y verificación de su estado de aseguramiento. Pero se encontró que la búsqueda de historias clínicas, causa molestias por la pérdida de estas, duplicidad o deterioro de los fólderes.

Descripción:

De la Tabla N°11 se observa que 201 usuarios consideran el proceso de atención en triaje como bueno, 74 usuarios como regular y solo 16 usuarios como deficiente.

Tabla N° 11.

Nivel de cumplimiento del proceso de atención en triaje

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	5.5
Regular	74	25.4
Bueno	201	69.1
Total	291	100.0

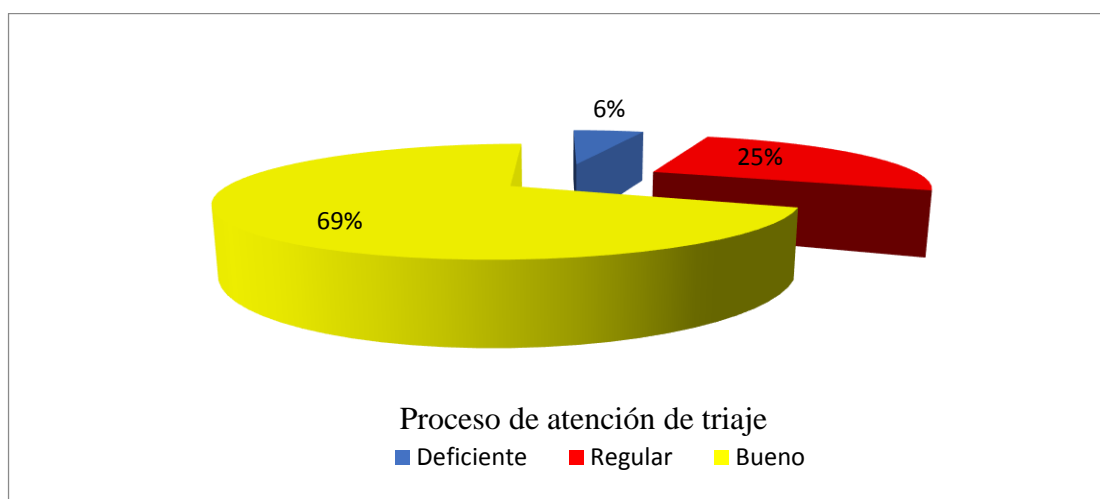


Figura N°6. Nivel de cumplimiento del proceso de atención de triaje del C.S. San Juan de Miraflores, 2018

Interpretación:

Como se observa en la Tabla N°11 y en el Grafico N° 6, el nivel de cumplimiento del proceso de atención en Triage es bueno con un 69,1%, pero un 5,5% considera deficiente el cumplimiento de proceso, esto puede deberse a la falta de evaluación de algunas funciones vitales como son pulso, temperatura y presión arterial en todos los usuarios, así también por el traslado inoportuno de la historia clínica a los consultorios para la atención del usuario.

Descripción:

En la Tabla N°12 se observa que 214 usuarios consideraron bueno el proceso de atención en los consultorios de medicina, 76 lo consideraron como regular y 1 usuario lo considero deficiente.

Tabla N° 12

Nivel de cumplimiento del proceso de atención en consultorio

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0.3
Regular	76	26.1
Bueno	214	73.5
Total	291	100.0

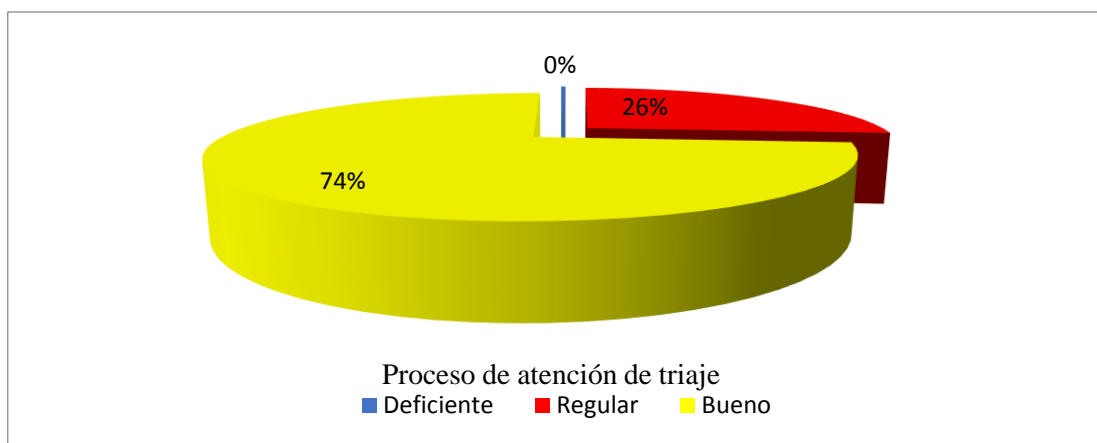


Figura N°7. Nivel de cumplimiento del proceso de atención de triaje del C.S. San Juan de Miraflores, 2018

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla N°12 y el Grafico N°7 el nivel de cumplimiento del proceso de atención en consultorio según el usuario es bueno 73.5%, regular en un 26.1% y solo un usuario que corresponde al 0.3% manifestó que era Deficiente. El personal médico cumple con las diferentes actividades de la atención medica como anamnesis, evaluación física, y brinda información sobre el diagnóstico y tratamiento que debe recibir el usuario. Pero se encontró deficiencia en las recetas porque algunas veces son ilegibles, y en la solución de las dudas que pueda tener el paciente.

3.2. Determinación de las hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis estadística

H₀: El cumplimiento del proceso de atención no se relaciona con la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

H₁: El cumplimiento del proceso de atención se relaciona con la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 13

Relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018

			Proceso de Atención	Percepción de Espera
Rho de Spearman	de	Coefficiente de correlación	1.000	,184
		Sig. (bilateral)		.002
		N	291	291
	de	Coefficiente de correlación	,184**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	291	291

Según se observa en la Tabla N° 13, existe una correlación significativa entre el proceso de atención y la percepción de la espera ($p=0.002$). Esta correlación es positiva media ($Rho=0.184$). Por lo que podemos concluir que “el cumplimiento del proceso de atención se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018”.

Hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis estadística

H₀: El cumplimiento del proceso de atención en admisión no se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

H₁: El cumplimiento del proceso de atención en admisión se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 14

Relación entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018

			Admisión	Percepción de espera
Rho de Spearman	de Admisión	Coeficiente de correlación	1.000	,130
		Sig. (bilateral)		.026
		N	291	291
	de Percepción de Espera	Coeficiente de correlación	,130*	1.000
		Sig. (bilateral)	.026	
		N	291	291

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según se observa en la Tabla N° 14, existe una correlación significativa entre el proceso de atención en admisión y la percepción de espera ($p=0.026$). Esta correlación es positiva media ($Rho=0.130$). Por lo que podemos concluir que “el cumplimiento del proceso de admisión se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018”.

Hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis estadística

H₀: El cumplimiento del proceso de atención en triaje no se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

H₁: El cumplimiento del proceso de atención en triaje se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 15

Relación entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018

			Triaje	Percepción de espera
Rho de Spearman	de Triaje	Coefficiente de correlación	1.000	,288
		Sig. (bilateral)		.000
		N	291	291
	de Percepción de espera	Coefficiente de correlación	,288**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	291	291

**, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla N° 15, existe una correlación significativa entre el proceso de atención en triaje y la percepción de espera ($p=0.000$). Esta correlación es positiva media ($Rho=0.288$). Por lo que podemos concluir que “el cumplimiento del proceso de atención en triaje se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018”.

Hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis estadística

H₀: El cumplimiento del proceso de atención en consultorio no se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

H₁: El cumplimiento del proceso de atención en consultorio se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N°16

Relación entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018

			Consultorio de medicina	Percepción de espera
Rho de Spearman	de Consultorio de medicina	Coefficiente de correlación	1.000	,228
		Sig. (bilateral)		.000
		N	291	291
	de Percepción de espera	Coefficiente de correlación	,228**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	291	291

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla N° 16, existe una correlación significativa entre el proceso de atención en consultorio y la percepción de espera ($p=0.000$). Esta correlación es positiva media ($Rho=0.228$). Por lo que podemos concluir que “el cumplimiento del proceso de atención en el consultorio se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018”.

IV.DISCUSIÓN

En este capítulo se discutirán los resultados que se han obtenidos entre la relación del cumplimiento del proceso de atención y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores y los datos de la literatura revisada, lo que ayudará a formular posible explicación para los hallazgos obtenidos.

En relación al cumplimiento del proceso de atención en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, se encontró que el 85.9% de usuarios lo consideraron bueno y un 14,1% lo considero regular, en otros estudios como el de Castañeda (2016), encuentra dentro de sus resultados que el nivel de gestión del proceso de atención al paciente fue calificado como regular en un 37.1%, en un 31.4% lo calificaron como inadecuado, por su parte Brown (2015) en su investigación encuentra que un 42,6% manifestó que los usuarios casi nunca se encuentran satisfechos al momento de ser atendidos, así mismo el INEI en el 2014, encuentran que los pacientes asegurados en un 70.1% refieren estar satisfechos de la atención recibida, (INEI, 2014) pero comparado con la encuesta del 2016, solo se encontró un 65.36% que refirieron estar satisfechos (INEI, 2016), así mismo menciona que un 12.42% de los usuarios consideraban que la atención en los establecimientos del MINSA ha empeorado y solo un 24,33% considera que la atención mejoro entre el periodo del 2014 al 2016, dentro de los motivos según la percepción del usuario de mejora se otorgó un 9.02% a que los trámites para la atención de salud son mucho más rápidos, hay mejor trato del personal de salud en un 26,27%, y mayor oferta de servicios y especialidades en un 30,07% , por lo que podemos manifestar que se requiere mejorar los procesos de atención para cubrir las expectativas de los pacientes en relación a la atención que se les brinda en los establecimientos de salud, al respecto Outomuro (2013) indica que en el mal trato al paciente están involucrados diferentes factores como la recepción, confección de historia clínica, el personal de informes y el profesional médico, por lo expuesto podemos manifestar que el cumplimiento del proceso de atención en sus diferentes subprocesos es percibido por el usuario en su mayoría como bueno o aceptable, por lo que se encuentra satisfecho de la atención que recibe en los establecimientos de salud, así mismo la organización y el trabajo estructurado a través de procesos ayuda a disminuir tiempo y trámites engorrosos, ante ello la apreciación del usuario sobre su atención en el establecimiento es mejor.

Se encontró dentro de los resultados en relación a la percepción de espera que el usuario en el Centro de Salud San Juan de Miraflores considera en un 52,9 % que la percepción de

espera es regular y adecuado en un 46,4%, solamente el 0,7% lo considera inadecuado, en diferentes investigaciones, como la realizada por Outomuro (2013), manifiesta que entre los factores que condicionan una baja percepción en la atención brindada al paciente está el tiempo de espera, al respecto, en la encuesta del INEI (2016) encontró que el 41.09% de los usuarios manifestaron que un problema en la atención de salud correspondía a la demora en la atención; asimismo se encontró que el 15% de los usuarios de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera es malo, 26.27% no es ni bueno ni malo y solo un 58.03% es bueno; ante lo expuesto se puede indicar que, si el tiempo de espera es mayor, la percepción sobre la atención recibida, será deficiente.

En relación a la hipótesis general, se encontró que si existe relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva media entre las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0.184$) y un valor de significación calculado ($p=0.002$); por su parte Brown, (2015) encontró en su investigación que si existe una relación significativa entre el tiempo de espera con la satisfacción del usuario, lo cual está en concordancia con lo encontrado en el presente trabajo, pero no así con lo encontrado por Coronado (2016) donde encuentra que no hay correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera; así mismo en la Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014) encontraron que la demora en la atención en un 49,3%, el maltrato en un 34,4% y la falta de medicamentos en un 18,1%, son los principales problemas para la atención de la salud; viendo estas tres consideraciones, podemos concluir que el tiempo de espera si está relacionado con la atención que recibe en el centro de salud, asimismo, discrepo con lo indicado por Coronado (2016), a menos que los usuarios mantengan un nivel de satisfacción en la atención a medida que más esperan, por otros factores que sumen valor al proceso de atención.

En relación a la hipótesis específica 1, se ha encontrado en el presente estudio que existe una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de espera ($p=0.026$), esta correlación es positiva media ($Rho=0.130$), por lo que podemos concluir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica “el cumplimiento del proceso de admisión no se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de

Miraflores, 2018”; al realizar el análisis podemos establecer que se encontró relación entre el proceso de atención en admisión y la percepción de espera, el cual fue calificado como bueno con un 46,4% y el nivel de cumplimiento del proceso de atención en admisión con un 94,5%, lo que difiere de lo encontrado por Ascona (2017), quien concluyó que no hay relación entre el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario externo; por su parte Chapilliquén (2013) manifiesta que la zona de admisión es el flujo primario por donde se incorporan todos los pacientes que deseen recibir asistencia por consultorio externo para alguna de las distintas especialidades, al respecto el INEI (2016) encontró que el 33,94% de usuarios en consulta externa refirieron que el servicio de admisión y citas debe mejorar, asimismo Córdova y col (2010), en su estudio concluye que la opción más práctica o viable es adecuar el flujo de los clientes con el número de cajeros u operadores; todo ello nos permite inferir la importancia del proceso de atención en admisión, generalmente, este suele ser un entrapamiento por las actividades administrativas y por el déficit del recurso humano, usualmente en el primer nivel solo se tiene de uno o dos personas atendiendo el servicio, con múltiples responsabilidades; siendo importante para la percepción del usuario la atención que se brinda en admisión ya que es la primera impresión y el primer contacto con el paciente para el inicio de su atención.

Por otro lado, en relación a la hipótesis específica 2 se encontró que existe una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de espera ($p=0.000$), siendo esta positiva media ($Rho=0.288$), lo que indica que el cumplimiento del proceso de atención en triaje se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018. Así mismo se encontró que la evaluación del proceso de atención en triaje fue deficiente en un 5.5% y regular en un 25,4%.

Sobre la hipótesis específica 3 se encontró una correlación significativa entre el proceso de atención en consultorio y la percepción de espera ($p=0.000$), esta correlación es positiva media ($Rho=0.228$), aceptando que si existe relación entre el cumplimiento del proceso de atención en el consultorio y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018; por su parte Outomuro (2013) manifiesta que el tiempo en que el paciente está en contacto con el profesional de salud es importante para organizar las citas y también poder brindar calidad en la atención médica; al respecto se halló que el 73,5 % de usuarios calificaron como bueno el proceso de atención en el consultorio de medicina en el Centro de Salud San

Juan de Miraflores, esto está en relación a lo encontrado por el INEI (2016) donde se encontró el 72.15% de los usuarios consideran bueno el tiempo de duración de la consulta médica, el cumplimiento del horario de atención médica es bueno en un 63.22% y el trato del personal médico es bueno en un 83.75%, así mismo un 90.44% de los usuarios consideraron bueno la amabilidad y cortesía mostrada por el personal médico durante la atención, y un 87.45% calificó como bueno la claridad de la información brindada pero solo un 67.39% entendió todo lo que se le indicó; en el estudio de Maldonado (2001) refiere que, entre los motivos de insatisfacción por la atención recibida un 3% se debe a que el médico no examina al paciente, 28,3% por poca amabilidad del médico, un 34,4 % por tiempo de espera además de excesivos trámites burocráticos (19.1%); por su parte Ascona (2017), concluye en su estudio que no existe relación entre el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo; al respecto Outomuro (2013) refiere que un tiempo menor de 20 minutos no permite cumplir adecuadamente al acto médico, tanto técnica como humanamente. Así mismo el INEI (2014) concluye que es de suma importancia la información brindada por el médico al paciente sobre la enfermedad, encontrando dentro del estudio que el 41.4% de los usuarios indicaron que el médico les explicó sobre su enfermedad, y de ellos el 96,5% manifestó haber comprendido la explicación dada. Resaltando que esta información debe ser completa, veraz, oportuna y entendible para que el usuario tome una participación activa en el cuidado de su salud. Asimismo, vemos que, aun teniendo un adecuado acto médico, la insatisfacción sigue presente por el tiempo de espera, lo cual hace importante fortalecer los procesos de atención dentro de los establecimientos de salud, así mismo el conocer la perspectiva de los usuarios frente a la atención que reciben, permitirá lograr establecer estrategias de mejora de la atención y contribuir a la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe relación significativa, con una correlación positiva media entre el cumplimiento de atención y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, ($p=0.002$) y ($Rho=0.184$).

Segunda: Se determinó que existe relación significativa, con una correlación positiva media entre el cumplimiento de atención en admisión y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, ($Rho=0.130$) y ($p=0.026$).

Tercera: Se determinó que existe relación significativa, con una correlación positiva media entre el cumplimiento de atención en triaje y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, ($Rho=0.130$) y ($p=0.026$).

Cuarta: Se determinó que existe relación significativa, con una correlación positiva media entre el cumplimiento de atención en consultorio y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, ($Rho=0.130$) y ($p=0.026$).

Quinta: Se determinó que el cumplimiento del proceso de atención en el Centro de Salud San Juan de Miraflores es Bueno en un 85.5 % y la percepción de espera es considerado adecuado en 46.4%.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Ministerio de Salud realizar talleres y capacitaciones sobre gestión de procesos, para mejorar en los diferentes procesos y tiempos de espera de los usuarios externos e internos, con el fin de potenciar las capacidades de los usuarios internos y realizar mejoras continuas, que permitirán establecer estrategias para el mejor uso de los recursos y satisfacción de sus usuarios.

Segunda: Se recomienda a la Dirección de Redes Integradas de Salud, establecer los procesos de atención, desde el inicio de la atención hasta la salida de la consulta, para realizar un trabajo programado, sistematizado que contribuirá a mejorar la atención que se brinda a los usuarios.

Tercera: Se recomienda a la jefatura del Centro de Salud San Juan de Miraflores, implementar un sistema interno de control, para asegurar la atención oportuna del personal, en el horario indicado, y establecer un área de informes para mejorar la información a los usuarios.

Cuarta: Se recomienda a la jefatura del Centro de Salud San Juan de Miraflores promover actividades que permitan conocer las opiniones de los pacientes sobre su atención y establecer mejoras continuas, que logren la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención que se le brinda.

Quinto: Se recomienda a la jefatura del Centro de Salud San Juan de Miraflores establecer mejoras en los subprocesos de atención en admisión, triaje y consultorio de medicina, como implementar flujogramas de atención, para mejorar el proceso de atención en el Centro de salud San Juan de Miraflores.

VII.REFERENCIAS

- Acosta L, e. a. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba. Argentina. *Revista electronica trimestral de enfermería. Enfermería Global*. (21), 1-9.
- Almeida Lima E, S. A. (2015). Evaluación de los atributos de la atención primaria en la perspectiva de las usuarias que experimentan el cuidado-2015. *Rev. Latino-Am. Enfermagem. Forthcoming*, 1-7.
- Ascona Briceño, A. (2017). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017*. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Aucapiña Y, e. a. (2014). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para una corporación de organizaciones cacaoteras*. Tesis de Maestría. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil.
- Berra S, (2013). Validez y fiabilidad de la versión Argentina del PCAT-AE para evaluar la atención primaria de salud. *Rev. Panamá Salud Pública*, 33(1), 30-39.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. 4ta Edición.
- Brown, J. (2015). *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de salud Villa del Sol-Chosica-2015*. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Calderón J, R. J. (2011). Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizán*, 12(1), 41-50.
- Cano, J. (2015). *Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de Medicina del Hospital la Caleta, Chimbote-2015*. Tesis para optar el grado de Doctor en la Universidad de San Pedro. Chimbote.
- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de gestión por procesos en el sector para mejorar la satisfacción de los clientes. Caso: Centro de Atención Primaria II Chilca Essalud*. Tesis para optar el grado de Ingeniera Industrial. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Castañeda, M. (2016). *Evaluación de la gestión del proceso de atención según usuario interno y externo en la unidad de manejo de seguros públicos y privados Instituto*

- Nacional de Salud del Niño 2016*. Tesis para optar el título de Magister. Universidad San Martín de Porras. Lima.
- Chapilliquen, F. (2013). *Diagnóstico del proceso de atención por consultorio externo de un establecimiento de salud utilizando simulación discreta*. Tesis de pregrado para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistema. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Piura.
- Colín, L. (julio-agosto de 2002). Las normas ISO 9000:2000 de sistemas de gestión de calidad. *Boletín IIE*, 182-188. Obtenido de <https://www.ineel.mx//bo1ISO02/tecni2.pdf>
- Córdova, O. y. (2010). Es posible reducir el tiempo de espera en las colas. *Ciencias*(99), 52-59.
- Coronado, V. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I-2, 2016*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Cuba Fuentes, M., & Jurado A, y. E. (2011). Evaluación del cumplimiento de los atributos de la atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios en un establecimiento de primer nivel de atención. *Rev. Med. Hered.*, 22(1), 4-5.
- Fernández, R. (2017). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora Rodríguez de Mendoza, 2015*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Chachapoyas.
- Fontova, A., Juvinyá, D., & Suñer, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Rev. Calid Asist.*, 30(1), 10-16.
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "El Bosque". Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011*. Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Gavilán, D., & García, J. (2009). ¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos?. Un estudio exploratorio de la relación entre el tiempo de espera y el valor percibido. *Universia Business Review*(22), 56-73.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Fernando, O. (2013). *La satisfacción /insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México*. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2014). *Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud*. Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Encuesta nacional de satisfacción del usuario en salud 2016*. Lima.
- Malagón, G., & Galán, R. y. (2013). *Auditoría en salud para una gestión eficiente*. Santa Fé de Bogotá: Panamericana. Obtenido de <http://bit.ly/2licjuH>
- Maldonado, G., Fragoso, J., & Orrico, S. e. (2002). Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. *Rev. Med IMSS*, 40(5), 421-429.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*, 13(1).
- Marrero, M. y. (2014). La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones. *Revista Bibliográfica*. Obtenido de <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n1512/infid03212.htm>
- Martínez, M. (2014). *Evaluación y mejora del proceso de alta hospitalaria*. Tesis doctoral. Universidad de Alicante. España.
- Ministerio de Salud. (2001). *Manual de procedimientos de atención integral en establecimientos de primer nivel*. Lima.
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la evaluación de la insatisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA.
- Ministerio de Salud. Dirección de las personas. (2011). *Plan Nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención*. Lima.
- Ministerio de Salud. Oficina general de planeamiento y presupuesto. (2014). *Mapa de procesos del Ministerio de Salud*. Lima.
- Muñoz, G. (2017). *Cumplimiento de los atributos de la atención primaria en la satisfacción con la calidad de la consulta externa del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Lima, 2017*. Tesis para optar el grado de Maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Organización Panamericana de la Salud. (2008). *Sistemas de Salud basados en la atención primaria de salud en las Américas*. Washington DC.
- Outomuro. (2013). Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. *Rev. Med Chile*, 141, 361-366.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: 4ta Edición. Esic Editorial Madrid.

- Presidencia del Consejo de Ministros. Gobierno del Peru. (2013). *Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima.
- Robles A, y. c. (2015). Atributos de la atención primaria de salud (A.P.S.): Una visión desde la medicina familiar. *Acta médica peruana*, 30(1), 42-47.
- Rojas, J. (2003). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. *Edición electronica gratuita*, 5-15. Obtenido de www.eumed.net/libros/2007a/
- Rosas, A. y. (2015). Atributos de la atención primaria de salud (A.P.S): Una visión desde la medicina familiar. *Acta medica peruana*, 1-24.
- Shimabuku, R. y. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de salud del Niño de Lima, Perú. *Med Exp salud pública*, 29(4), 483-489.
- Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha: como estrategia para una gestión de calidad*, Quito. Tesis de Maestria. Universidad San Francisco de Quito. Quito.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO:CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE ATENCION Y PERCEPCIÓN DE LA ESPERA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 1: PROCESO DE ATENCION EN CONSULTORIO EXTERNO			
			DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES DE RANGO
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?.	Objetivo General: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.				
Problemas Específicos 1: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?.	Objetivo 1: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	Hipótesis 1: Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	Proceso de atención en Admisión	Identificación del paciente. Verificación de aseguramiento. Verificación y búsqueda de Historia Clínica.	1,2,3	Deficiente Regular Bueno
Problemas Específicos 3: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?.	Objetivo 3: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	Hipótesis 3: Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	Proceso de atención en Triaje	Valoración de signos vitales. Claridad en información brindada. Entregar historia clínica al consultorio.	4,5,6	
Problemas Específicos 4: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018?.	Objetivo 4: Establecer la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	H4: Existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de la espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018.	Proceso de atención en Consultorio	Recepción del paciente. Anamnesis. Evaluación física. Diagnóstico de enfermedad, exámenes auxiliares Tratamiento, prescripción médica. Referencia Amabilidad y cortesía en el trato. Disposición para solucionar problemas. Claridad en información brindada	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,15, 16,17	
VARIABLE 2: PERCEPCIÓN DE LA ESPERA						
			Percepción de la espera en Admisión	Recepción de Paciente Horario de atención	1,2,3	Inadecuado Regular adecuado
			Percepción de la espera en Triaje	Priorización	4,5,6	
			Percepción de la espera en Consultorio	Integridad Suficiencia Satisfacción	7,8,9, 10,11,12 13,14	

Anexo N° 2.

CUESTIONARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN C.S SANJUAN DE MIRAFLORES

Fecha: _____

N.º de Ficha: _____

I. DATOS GENERALES DEL PACIENTE

Edad: _____(años)

Sexo: () Femenino () Masculino

Nivel educativo: () Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()

II. VALORACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN

A continuación, se le solicitará que con sinceridad y veracidad responda las siguientes preguntas. Tome un promedio de 10 minutos para responder y marque la opción que se ajuste a su criterio según se detalla a continuación:

1.- Nunca 2.- Casi nunca 3. A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre.

Nº		ATENCIÓN DE PACIENTES	RESPUESTAS				
			1	2	3	4	5
1	Admisión	¿El personal le solicita su DNI para identificarlo?					
2		¿El personal verifica si tiene seguro de atención?					
3		¿El Personal verifica si tiene historia clínica?					
4	Triaje	¿En triaje el personal de salud evalúa las funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?					
5		¿Comprendió Ud. la información que le brindó el Personal de triaje?					
6		¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?					
7	Consultorio	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?					
8		¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?					
9		¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?					
10		¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?					
11		¿Si requiere exámenes (laboratorio o imágenes), el médico le entrega órdenes de exámenes?					
12		¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?					
13		¿La receta que le entrega el medico es con letra legible?					
14		¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?					
15		¿El personal médico es amable en su atención?					
16		¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?					
17		¿Comprende la información que le brindó el Personal Médico?					

Anexo N° 3.

**CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA
C.S SANJUAN DE MIRAFLORES**

Fecha: _____

N.º de Ficha: _____

VALORACION DE LA ESPERA

A continuación, se le solicitará que con sinceridad y veracidad responda las siguientes preguntas. Tome un promedio de 10 minutos para responder y marque la opción que se ajuste a su criterio según se detalla a continuación:

1.- Nunca 2.- Casi nunca 3. A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre.

Nº	PERCEPCIÓN DE LA ESPERA	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuándo acude al establecimiento las instalaciones están abiertas?					
2	¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención?					
3	¿El personal de admisión atiende en el horario indicado?					
4	¿Es atendido según orden de llegada en admisión?					
5	¿Se respeta la Ley de atención preferencial?					
6	¿La atención en triaje es rápida y cómoda?					
7	¿En triaje priorizan su atención si presenta signos de peligro (Fiebre; Presión alta; dificultad respiratoria, etc.)?					
8	¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio de medicina?					
9	¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde?					
10	¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuada?					
11	¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?					
12	¿Independientemente del tiempo de espera para la atención: recibe la solución esperada a su necesidad?					
13	¿Considera adecuado el tiempo que espero para su atención?					
14	¿La señalización del Centro de salud le ayuda a encontrar los servicios requeridos?					

Anexo N° 4.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Evaluación del Proceso de Atención y Tiempo de Espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Recomendaciones
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proceso de atención "Es la secuencia ordenada de actividades repetitivas, cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente". (José Antonio Pérez Fernández de Velasco, 2004)	Admisión	Recepción del paciente	¿El personal le solicita su/DNI para identificarlo?						X	NO	X	NO	X	NO	X	NO	
		Verificación aseguramiento	¿El personal verifica si tiene seguro de atención?						X		X		X		X		
		Verificación y búsqueda de Historia	¿El Personal verifica si tiene historia clínica?						X		X		X		X		
	Triaje	Valorar signos vitales	¿Se triaje el personal de salud contra los funciones vitales (temperatura, presión arterial, pulso)?						X		X		X		X		
		Información brindada	¿Comprendió Ud. la información que le brindó el Personal de triaje?						X		X		X		X		
		Entregar historia clínica al consultorio	¿El personal llevó su historia clínica al consultorio oportunamente?						X		X		X		X		
	Consultorio	Recepción del paciente	¿El personal médico se identifica al momento de atenderlo?						X		X		X		X		
		Realizar anamnesis	¿El médico le pregunta sobre el motivo de consulta?						X		X		X		X		
		Realizar exploración física	¿El médico le realiza evaluación física durante la consulta?						X		X		X		X		
		Informar sobre motivo de consulta y conducta a seguir	¿El médico le brinda información sobre su diagnóstico?						X		X		X		X		
		Indicar tratamiento a seguir	¿Si requiere exámenes (laboratorio o imágenes), el médico le entrega órdenes de exámenes?						X		X		X		X		
		Entregar orden de exámenes auxiliares	¿El médico le informa sobre el tratamiento que debe recibir?						X		X		X		X		
		Entregar prescripción médica	¿La receta que le entrega el médico es con letra legible?						X		X		X		X		
		Entrega de Referencia si se requiere	¿Si requiere atención en otro establecimiento de salud de mayor nivel, el médico le entrega formato de referencia?						X		X		X		X		
		Amabilidad y cortésia en el trato	¿El personal médico es amable en su atención?						X		X		X		X		
		Disposición para solucionar problemas	¿El personal médico trata de resolver las dudas que tiene?						X		X		X		X		
		Claridad en información brindada	¿Comprendo la información que le brindó el Personal Médico?						X		X		X		X		

UNIVERSIDAD CAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. JOSÉ LUIS ALBERTO ASTO
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
D.C.E. N° 0046012-UPE

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 5.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Evaluación del Proceso de Atención y Tiempo de Espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Tiempo de espera "Tiempo que transcorre desde la hora de la cita programada o de la solicitud de atención por el usuario, hasta que es atendido por el médico del servicio". (Núñez et al., 2002)	Tiempo de espera en Atención	Recepción de Paciente	¿Cuándo acude al establecimiento las instalaciones están abiertas?						X		X		X				
			¿Recibe orientación adecuada por el personal sobre los pasos que debe realizar para su atención?						X		X		X		X		
		Proceso de atención	¿El personal de admisión atiende en el horario indicado?						X		X		X		X		
			¿Es atendido según orden de llegada en admisión?						X		X		X		X		
	Tiempo de espera en Triaje	Priorización de atención	¿Se respeta la Ley de atención preferencial?						X		X		X		X		
			¿La atención en triaje es rápida y correcta?						X		X		X		X		
			¿En triaje prioriza su atención si presenta signos de peligro (Fiebre, Presión alta, dificultad respiratoria, etc.,)?						X		X		X		X		
			¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio de medicina?						X		X		X		X		
	Tiempo de espera en Consultoría	Integridad	¿Espera mucho para ser atendido en el consultorio de medicina?						X		X		X		X		
			¿El médico lo llama para su atención según el turno que le corresponde?						X		X		X		X		
		Suficiencia	¿El tiempo que dura la consulta con el médico es adecuado?						X		X		X		X		
			¿Los servicios que recibió justifican el tiempo de espera?						X		X		X		X		
		Satisfacción	¿Independientemente del tiempo de espera para la atención, resuelve la situación esperada a su necesidad?						X		X		X		X		
			¿Considera adecuado el tiempo que espera para su atención?						X		X		X		X		
			¿La satisfacción del Centro de salud le ayuda a encontrar los servicios requeridos?						X		X		X		X		

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL TACHIRA
ESCUELA DE MEDICINA

DR. JOSÉ LUIS GONZÁLEZ AGUIRRE
DOCENTE EN PEDIATRÍA LA FUNDACIÓN
D.C.E.N° 0072012-UNB

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 6.

Base de Datos.

	Edad	Sexo	Nivel Educativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	26	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5
2	40	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	20	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4
4	60	1	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3
5	28	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5
6	39	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	5
7	63	2	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5
8	21	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	4	4	3	5
9	34	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4	5
10	35	1	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5	4	4	4	4	4
11	45	1	3	4	5	5	5	5	5	2	4	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	5
12	32	1	3	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	1	5	5	4	5	5	4	5	3	4
13	39	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5
14	25	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5
15	37	1	3	1	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	1	5	5	1	5	5	3	1	5	5	3	3	3	4	4	5
16	35	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	33	2	3	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
18	25	1	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
19	22	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4
20	28	2	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
21	78	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5
22	55	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	22	1	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	2	3	5	4	4	3	4	5

24	27	1	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
25	60	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5
26	19	1	3	5	2	5	5	5	4	1	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	1	3	3	5	3	1	5	3	5	5	5	4	4	3
27	32	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	
28	28	2	3	5	5	5	5	2	3	2	4	2	3	5	5	2	2	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5
29	35	2	3	5	5	5	1	4	5	1	4	5	2	5	4	2	5	3	4	4	5	4	1	3	1	5	4	4	5	1	4	4	5	5
30	57	2	3	3	3	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	1	5	5	4	5	5	5	4	4	3
31	19	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	5	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4
32	59	2	3	5	5	5	5	5	5	1	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
33	43	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5
34	28	1	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
35	35	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
36	57	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
37	31	1	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5
38	26	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5
39	35	2	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	2	4	4	3	4	4	1	1	1	5
40	66	1	3	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	2	5	4	2	5	5	2	5	4	4	4	4	5
41	34	1	3	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	2	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	3	4
42	30	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	2	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
43	20	1	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4
44	52	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	5
45	20	1	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	1	4
46	53	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
47	21	1	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3
48	37	1	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	2	3	4	4	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4
49	27	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	3	5	3	5	3	1	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	1	5
50	19	1	3	5	5	5	3	2	5	4	5	4	4	4	5	3	4	2	4	5	5	3	5	5	1	3	4	5	5	5	4	4	5	4
51	37	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5

52	19	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
53	40	2	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4
54	21	1	3	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	2	2	5	4	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	
55	69	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
56	59	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
57	52	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	
58	61	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	3	1	2	4	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
59	33	1	3	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	22	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	
61	23	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
62	23	1	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
63	21	1	3	5	5	5	5	5	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	3	4	4	5	
64	29	1	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	
65	52	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	1	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	
66	70	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	2	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	3	
67	45	1	3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	64	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	
69	50	2	3	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	5	5	1	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	
70	34	1	3	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	
71	19	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
72	33	2	3	5	5	5	4	5	5	1	5	3	1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	
73	51	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
74	50	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	3	3	5	4	5	1	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	
75	24	1	3	5	5	5	5	3	4	2	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	1	2	5	5	1	5	5	3	5	5	3	3	3	5	
76	63	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	1	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
77	61	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
78	37	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
79	61	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	3	4	3	4	5	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	

80	79	1	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	2	5	3	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
81	25	2	3	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	4	1	4
82	18	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5
83	19	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	2	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5
84	26	2	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
85	20	2	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	3	5	4	4	3	3	1	1	1	5	5	3	3	3	3	3
86	26	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3
87	26	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5
88	23	1	3	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	2	2	3	3	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4
89	24	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	1	5	5	3	5	3	3	4	3	4
90	25	2	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5
91	23	2	3	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5
92	44	1	3	5	5	5	2	3	3	2	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	2	2	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
93	82	2	2	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	1	1	3	5	1	3	3	3	4	4	3	3	3	5
94	35	1	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	2	2	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4
95	40	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	1	1	4	4	1	5	5	3	5	4	4	3	3	4
96	22	2	3	4	4	3	3	3	3	2	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	2	1	4	1	1	4	3	3	5	4	4	3	3	5
97	60	2	3	4	4	4	3	4	3	2	5	3	5	5	5	2	4	5	3	4	1	1	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3
98	70	2	3	5	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	2	3	5	5	1	4	4	3	5	3	4	5	4	4
99	62	2	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	2	5	5	1	5	5	3	5	5	5	3	3	3
100	46	1	3	4	5	5	3	4	3	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	1	5	5	3	5	4	4	3	3	5
101	30	2	3	3	5	5	2	3	3	2	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	4	5	2	5	5	3	5	4	3	3	3	4
102	69	1	3	5	2	2	3	4	4	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	3	4	3	1	5	4	3	3	3	3	3	3	4
103	61	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	4	5	1	5	1	2	5	5	4	5	1	5
104	57	1	3	5	5	5	5	3	4	2	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	1	3	4	4	4	5	3	4	2	4	3	1	2	1
105	36	1	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3
106	47	1	2	5	5	5	5	5	3	1	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
107	62	1	2	5	5	5	5	5	4	3	5	2	3	5	5	2	5	3	3	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4

108	43	1	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	1	1	3	4	1	4	5	5	4	5	4	4	3	4
109	40	1	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	2	5	3	5	5	5	3	3	3	4
110	26	1	3	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5
111	29	2	3	5	5	5	4	3	4	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	1	3	3	5	1	5	1	5	5	4	4	5	4	5
112	58	1	3	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	5	4
113	51	1	3	5	5	5	2	3	4	2	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	1	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5
114	24	1	3	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	1	2	5	3	1	3	5	5	5	3	3	5	5	3
115	49	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
116	37	1	3	5	5	5	3	5	3	4	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
117	34	1	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	1	5	5	5	1	3	4	4	5	4	5	4	2	5
118	22	2	3	4	5	5	1	3	5	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	4	5	5	4	4	3	4	3
119	22	1	3	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	1	3	4	5	1	5	5	2	5	3	3	3	2	3
120	80	1	2	3	4	4	3	3	2	2	5	3	4	5	4	2	4	4	4	4	3	2	4	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	5
121	30	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	5	5	5	3	5	3	4
122	30	1	3	3	5	3	3	4	4	1	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4
123	31	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
124	24	1	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
125	58	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
126	65	1	3	5	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	2	4	5	3	5	5	5	4	4	4
127	33	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3
128	68	1	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5
129	57	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	1	4	3	3	5	4	4	3	3	4
130	18	1	2	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	3	5
131	21	1	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3
132	34	1	3	5	5	4	5	4	5	4	3	2	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
133	37	2	3	5	5	5	5	5	4	1	4	2	5	5	5	1	3	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	5	4	4	3	3	2	5
134	56	2	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	2	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5
135	19	1	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	1	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	3	4	4

136	29	1	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5
137	22	1	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
138	24	1	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3
139	18	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	1	5	5	1	5	5	3	3	3	4
140	43	1	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
141	33	1	3	4	4	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3
142	22	1	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	3	5	5	4	5	4	4
143	28	1	3	4	5	5	4	4	3	2	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4
144	49	1	3	4	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
145	32	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
146	30	1	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
147	28	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
148	37	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
149	18	1	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4
150	43	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4
151	29	1	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	5	2	4	3	3	3	3	5
152	58	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	2	3	3	3	4
153	44	1	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	4	1	3	5	2	4	3	4	4	4	4
154	21	2	3	5	5	5	5	3	4	1	4	5	5	5	5	1	5	4	4	3	5	4	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	1	5
155	20	2	3	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5
156	54	2	3	5	4	5	2	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4
157	49	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	4	1	3	4	2	4	3	3	3	3	4
158	51	1	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3
159	62	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
160	65	2	3	4	4	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	5	2	2	5	3	5	5	4	4	3	4
161	24	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	5	1	1	5	5	2	4	2	3	3	3	4
162	29	1	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	1	2	4	4	1	4	4	2	4	3	3	4	3	4
163	40	2	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5

164	65	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	38	2	3	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
166	19	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	
167	60	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	
168	40	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	1	4	4	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
169	24	1	3	5	5	5	3	4	4	2	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	3	
170	36	2	3	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	3	4	3	4	1	3	4	5	1	4	4	2	5	2	2	2	2	4	
171	21	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
172	18	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	4	4	2	3	4	5	3	3	3	3	4	2	1	3	5	3	3	3	4	1	3	
173	33	2	3	5	3	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	1	5	5	3	5	5	3	3	3	3	
174	65	1	3	4	5	5	3	4	2	2	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	4	5	1	3	3	2	5	2	2	2	2	4	
175	27	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
176	36	1	3	4	2	4	5	3	4	2	5	3	4	3	4	1	2	3	3	3	5	3	1	5	3	3	1	3	5	1	1	1	1	5	
177	21	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	
178	28	1	3	5	5	5	5	3	4	1	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	2	2	3	2	3	5	3	2	3	1	5	
179	25	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	
180	25	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	
181	38	2	3	5	5	5	3	5	4	2	5	3	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	5	5	2	4	4	2	5	3	3	3	2	4	
182	58	2	3	4	5	5	3	4	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	
183	40	1	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	
184	68	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	57	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	72	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	
187	62	1	3	5	5	5	4	4	3	2	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	4	
188	27	1	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
189	35	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	
190	38	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
191	27	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	

192	55	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
193	48	1	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	59	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
195	60	2	2	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
196	35	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	
197	47	1	3	5	5	5	4	4	4	1	5	5	3	3	5	2	5	3	3	5	2	4	5	5	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
198	23	1	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	2	4	3	3	3	1	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	
199	47	2	3	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
200	28	1	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	3	5	4	4	2	4	
201	63	1	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4
202	56	2	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
203	44	2	3	4	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	36	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
205	37	1	3	5	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
206	22	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	2	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	
207	27	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
208	32	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	21	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
210	45	1	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	56	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
212	58	1	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	
213	55	1	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	3	5	
214	52	1	2	5	5	5	5	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
215	27	1	3	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	
216	31	1	3	5	5	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	1	5	3	4	4	4	3	4	2	5	
217	42	1	3	3	3	5	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	1	4	4	4	4	4	3	4	3	5	
218	35	2	3	5	5	4	4	4	1	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	1	1	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
219	28	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

276	67	1	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
277	51	1	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	30	1	3	4	4	5	2	3	3	2	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
279	41	2	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	55	1	2	4	5	5	3	3	2	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	
281	45	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
282	23	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	2	3	4	3	5	
283	61	1	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	
284	58	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	3	1	2	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	
285	38	1	3	4	5	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
286	29	1	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	5	5	3	4	3	3	3	4	5	
287	61	1	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
288	32	1	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
289	45	2	3	3	5	5	5	5	2	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	5	
290	30	1	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
291	50	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	

Anexo N° 7.

**Cumplimiento del Proceso de Atención y Percepción de la Espera en el
Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018**

Autor: Br. Gómez Gallegos, Sofía Teresa

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el cumplimiento del proceso de atención en el consultorio y la percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018; el tipo de estudio fue no experimental, descriptivo, transversal y correlacional; la población estuvo conformada por usuarios del >Centro de salud y la muestra estuvo conformada por 291 pacientes mayores de edad asegurados al Seguro Integral de Salud. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios para evaluar las dos variables en estudio, teniendo dentro de los resultados alcanzados que el proceso de atención en el Centro de Salud San Juan de Miraflores es Bueno en un 85.9% y regular en un 14.1%, con respecto a la percepción de la espera, esta fue regular en un 52,9%; los subprocesos evaluados en el estudio obtuvieron resultados de Bueno en la atención de admisión (94,5%), en la atención de triaje (69.1%) y un 73,5% en la atención en consultorio de medicina, la correlación entre las variables fue significativa ($p=0.002$), con una correlación positiva media ($Rho=0.184$), también se encontró relación significativa entre las dimensiones del proceso de atención y la percepción de la espera. Por lo anterior se concluye que existe relación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en consultorio y la percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores.

Palabras clave: proceso, atención, espera.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between the compliance of the care process in the office and the perception of waiting at the San Juan de Miraflores Health Center, 2018; the type of study was non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational; the population consisted of users of the Health Center and the sample consisted of 291 elderly patients insured to the Comprehensive Health Insurance. The survey was used as a technique and as a tool two questionnaires to evaluate the two variables under study, taking into account that the care process at the San Juan de Miraflores Health Center is Good at 85.9% and regular at 14.1 %, with respect to the perception of waiting, this was regular at 52.9%; the subprocesses evaluated in the study obtained Good results in admission care (94.5%), in triage care (69.1%) and 73.5% in medical office care, the correlation between the variables was significant ($p = 0.002$), with a mean positive correlation ($Rho = 0.184$), a significant relationship was also found between the dimensions of the attention process and the perception of waiting. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between the compliance of the office care process and the perception of waiting at the San Juan de Miraflores Health Center.

Keywords: process, attention, wait.

Introducción

El eje fundamental en el sistema de salud de un país lo constituye la atención primaria, toda vez que ésta debe acercarse al ciudadano como primer contacto para su atención, según la Organización Panamericana de la salud (2008), por otra parte, en países como el nuestro, éstos servicios están muy alejados de ello por diversas razones, llámese por falta de recursos económicos, de políticas de salud inadecuadas, etc., los pacientes son atendidos en difíciles condiciones, por déficit en cuanto a recursos humanos, deficiencia en equipos biomédicos, falta de medicamentos, entre otros. En los establecimientos de salud se realizan diferentes actividades, muchas veces no están sistematizadas y organizadas adecuadamente, por lo cual los procesos son deficientes, originando malestar en los usuarios que se ve reflejado en el malestar e insatisfacción del usuario, generando en algunos casos quejas en el libro de reclamaciones o incidentes que se presentan durante la atención. Al respecto Cárdenas, (2015) afirma “Existe una deficiencia en los procesos de atención de pacientes, algunas de

las causas identificadas son la poca información existente en los servicios de consulta”, así mismo como resultado de esto se obtendrá la insatisfacción e incertidumbre en el paciente y la sobrecarga de atenciones en los consultorios, con un clima de trabajo inadecuado, resaltando tensiones innecesarias.

En estudios anteriores en el Perú se ha encontrado que Hamui y col, (2013) encontró que la satisfacción del usuario está asociada significativamente con el tiempo de espera, pero no con el tiempo que creen que tienen que espera, por su parte Castañeda, (2016), encontró que el proceso de atención es de nivel regular, según la percepción del usuario interno y externo, siendo los subprocesos ingresos y farmacia los más valorados y los menos valorados los de admisión y oficina de seguros. Así mismo Brown, (2015), concluyo que si existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario una relación directa.

El Centro de Salud San Juan de Miraflores, es un establecimiento con categoría I-3, se encuentra ubicado en San Juan de Miraflores, brindando atención a los usuarios de la jurisdicción 12 horas diarias, observando que existe diferentes quejas registradas en el libro de reclamaciones sobre todo en relación a la atención recibida y el tiempo que tuvieron que esperar.

Método

El tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo de tipo no experimental. Se tuvo dos variables, el proceso de atención y la percepción de la espera. La Población estuvo integrada por 1200 usuarios externos atendidos durante un mes en consulta externa de medicina del Centro de Salud San Juan de Miraflores, la muestra seleccionada fue de tipo probabilístico, se obtuvo un tamaño de muestra de 291 casos.

La técnica utilizada para recolectar datos, fue la encuesta, para ambas variables, siendo aplicada directamente al usuario seleccionado, que cumplió con los criterios de inclusión/exclusión. La encuesta tuvo una duración de aproximadamente 10 a 15 minutos. Se destacó el carácter anónimo de la encuesta y la no repercusión en su atención, por sus respuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se contó con dos cuestionarios para dar cumplimiento a los objetivos planteados. Los cuestionarios fueron validados por juicio de experto, y se realizó la confiabilidad con la aplicación de Alfa de Cronbach a una prueba piloto correspondiente al 10% de la muestra, obteniendo 0.719 para el cuestionario de

procesos de atención y 0.766 para el cuestionario de perspectiva de espera. Para el análisis de datos se hizo uso de la estadística descriptiva e Inferencial. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 en español, donde se realizó el control de calidad, de acuerdo a la Operacionalización de variables y objetivos de estudio. Posteriormente se realizó el procesamiento de datos y análisis estadístico. Se empleó la prueba de Correlación de Spearman con un nivel de significancia del 5%, para determinar la correlación entre el proceso de atención y el tiempo de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores. Considerándose como significativo un $p < 0.05$.

Resultados

Los usuarios externos del Centro de Salud San Juan de Miraflores, entre las características encontradas se tiene que la edad promedio es de 40 años, teniendo los usuarios entre 30 a 59 años a 49 usuarios, seguido de 99 usuarios con edades entre 18 a 29 años. También se encontró el predominio del sexo femenino (171 usuarias) y secundaria como el grado de instrucción con mayor número de usuarios (266 usuarias).

Los usuarios consideran bueno el proceso de atención que se brinda en el Centro de Salud con un 86%, esto es debido a la poca información brindada por el personal, a la no evaluación de funciones vitales y priorización de signos de alarma. En relación a la percepción de la espera se consideran adecuada en un 46%, esto relacionado con la falta información para orientar sobre los pasos que se debe realizar para la atención, la espera para la atención en triaje, en consultorio de medicina, y por la apertura del establecimiento de salud. Además se encontró que el cumplimiento del proceso de atención en admisión es bueno en un 95%, el nivel de cumplimiento del proceso de atención en Triaje es bueno en un 69,1%, esto puede deberse a la falta de evaluación de algunas funciones vitales como son pulso, temperatura y presión arterial en todos los usuarios, así también por el traslado inoportuno de la historia clínica a los consultorios para la atención del usuario y el cumplimiento del proceso de atención en consultorio según el usuario es bueno en un 73.5%, porque el personal médico cumple con las diferentes actividades de la atención medica como anamnesis, evaluación física, y brinda información sobre el diagnóstico y tratamiento que debe recibir el usuario, pero se encontró deficiencia en las recetas porque algunas veces son ilegibles, y en la solución de las dudas que pueda tener el paciente. Se estableció una correlación significativa entre el proceso de atención y la percepción de la espera ($p=0.002$), esta correlación es

positiva media ($Rho=0.184$), y la relación entre las dimensiones del proceso de atención también fueron significativas; el proceso de atención en admisión y la percepción de espera ($p=0.026$) y ($Rho=0.130$); entre el proceso de atención en triaje y la percepción de espera ($p=0.000$) y ($Rho=0.288$); entre el proceso de atención en consultorio y la percepción de espera ($p=0.000$) y ($Rho=0.228$).

Discusión

En relación al cumplimiento del proceso de atención en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, se encontró que el 85.9% de usuarios lo consideraron bueno y un 14,1% lo considero regular, en otros estudios como el de Castañeda, (2016), encuentra dentro de sus resultados que el nivel de gestión del proceso de atención al paciente fue calificado como regular en un 37.1%, en un 31.4% lo calificaron como inadecuado por lo que podemos manifestar que se requiere mejorar los procesos de atención para cubrir las expectativas de los pacientes en relación a la atención que se les brinda en los establecimientos de salud, por lo expuesto podemos indicar que el cumplimiento del proceso de atención en sus diferentes subprocesos es percibido por el usuario en su mayoría como bueno o aceptable, por lo que se encuentra satisfecho de la atención que recibe en los establecimientos de salud, así mismo la organización y el trabajo estructurado a través de procesos ayuda a disminuir tiempo y trámites engorrosos, ante ello la apreciación del usuario sobre su atención en el establecimiento es mejor. Se encontró en relación a la percepción de espera del usuario en el Centro de Salud San Juan de Miraflores que se considera en un 52,9 % la percepción de espera como regular y adecuado en un 46,4%, solamente el 0,7% lo considera inadecuado, en diferentes investigaciones, como la realizada por Outomuro, (2013), en la encuesta del INEI (2016) encontró que el 41.09% de los usuarios manifestaron que un problema en la atención de salud correspondía a la demora en la atención; ante lo expuesto se puede indicar que, si el tiempo de espera es mayor, la percepción sobre la atención recibida, será deficiente.

En relación a la hipótesis general, se encontró que si existe relación entre el cumplimiento del proceso de atención y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018, siendo esta relación significativa, con una correlación positiva media entre las variables estudiadas; por su parte Brown, (2015) encontró en su investigación que si existe una relación significativa entre el tiempo de espera con la satisfacción del usuario, lo cual está en concordancia con lo encontrado en el presente trabajo, pero no así con lo

encontrado por Coronado, (2016) donde encuentra que no hay correlación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera; así mismo en la Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (2014) encontraron que la demora en la atención en un 49,3%, el maltrato en un 34,4% y la falta de medicamentos en un 18,1%, son los principales problemas para la atención de la salud; viendo estas tres consideraciones, podemos concluir que el tiempo de espera si está relacionado con la atención que recibe en el centro de salud, asimismo, discrepo con lo indicado por Coronado, (2016), a menos que los usuarios mantengan un nivel de satisfacción en la atención a medida que más esperan, por otros factores que sumen valor al proceso de atención. En relación a la hipótesis específica 1, se ha encontrado en el presente estudio que existe una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en admisión y la percepción de espera ($p=0.026$), esta correlación es positiva media ($Rho=0.130$), al realizar el análisis podemos establecer que se encontró relación entre el proceso de atención en admisión y la percepción de espera, el cual fue calificado como bueno con un 46,4% y el nivel de cumplimiento del proceso de atención en admisión con un 94,5%, lo que difiere de lo encontrado por Ascona, (2017), quien concluyo que no hay relación entre el tiempo de espera en el trámite de la cita en admisión y la satisfacción del usuario externo; todo ello nos permite inferir la importancia del proceso de atención en admisión, generalmente, este suele ser un entrampamiento por las actividades administrativas y por el déficit del recurso humano, usualmente en el primer nivel solo se tiene de uno o dos personas atendiendo el servicio, con múltiples responsabilidades; siendo importante para la percepción del usuario la atención que se brinda en admisión ya que es la primera impresión y el primer contacto con el paciente para el inicio de su atención. Por otro lado, en relación a la hipótesis específica 2 se encontró que existe una correlación significativa entre el cumplimiento del proceso de atención en triaje y la percepción de espera ($p=0.000$), siendo esta positiva media ($Rho=0.288$), lo que indica que el cumplimiento del proceso de atención en triaje se relaciona con la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018. Así mismo se encontró que la evaluación del proceso de atención en triaje fue deficiente en un 5.5% y regular en un 25,4%. Sobre la hipótesis específica 3 se encontró una correlación significativa entre el proceso de atención en consultorio y la percepción de espera ($p=0.000$), esta correlación es positiva media ($Rho=0.228$), aceptando que si existe relación entre el cumplimiento del proceso de atención en el consultorio y la percepción de espera en el C.S. San Juan de Miraflores, 2018; por su parte Outomuro, (2013) manifiesta que el tiempo en que el paciente

está en contacto con el profesional de salud es importante para organizar las citas y también poder brindar calidad en la atención médica; al respecto se halló que el 73,5 % de usuarios calificaron como bueno el proceso de atención en el consultorio de medicina en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, esto está en relación a lo encontrado por el INEI (2016) donde se encontró el 72.15% de los usuarios consideran bueno el tiempo de duración de la consulta médica, por su parte Ascona,(2017), concluye en su estudio que no existe relación entre el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo. Resaltando que esta información debe ser completa, veráz, oportuna y entendible para que el usuario tome una participación activa en el cuidado de su salud. Asimismo, vemos que, aun teniendo un adecuado acto médico, la insatisfacción sigue presente por el tiempo de espera, lo cual hace importante fortalecer los procesos de atención dentro de los establecimientos de salud, así mismo el conocer la perspectiva de los usuarios frente a la atención que reciben, permitirá lograr establecer estrategias de mejora de la atención y contribuir a la satisfacción del usuario.

Conclusiones

Por lo encontrado se llegó a la conclusión que, si existe relación significativa, con una correlación positiva media entre el cumplimiento de atención y la percepción de espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores. También se determinó que las dimensiones del proceso de atención con la perspectiva de espera tienen una relación significativa. El cumplimiento del proceso de atención en el Centro de Salud San Juan de Miraflores es Bueno en un 85.5 % y la percepción de espera es considerado adecuado en 46.4%.

Dentro de las recomendaciones que podemos sugerir al Ministerio de Salud es realizar talleres y capacitaciones sobre gestión de procesos, para mejorar en los diferentes procesos y tiempos de espera de los usuarios externos e internos, con el fin de potenciar las capacidades de los usuarios internos y realizar mejoras continuas, que permitirán establecer estrategias para el mejor uso de los recursos y satisfacción de sus usuarios y a la Dirección de Redes Integradas de Salud, establecer los procesos de atención, desde el inicio de la atención hasta la salida de la consulta, para realizar un trabajo programado, sistematizado que contribuirá a mejorar la atención que se brinda a los usuarios

Referencias

Ascona Briceño, A. (2017). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño*

- San Bartolomé, Lima-2017*. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. 4ta Edición.
- Brown, J. (2015). *El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de salud Villa del Sol-Chosica-2015*. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de gestión por procesos en el sector para mejorar la satisfacción de los clientes. Caso: Centro de Atención Primaria II Chilca Essalud*. Tesis para optar el grado de Ingeniera Industrial. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Castañeda, M. (2016). *Evaluación de la gestión del proceso de atención según usuario interno y externo en la unidad de manejo de seguros públicos y privados Instituto Nacional de Salud del Niño 2016*. Tesis para optar el título de Magister. Universidad San Martín de Porras. Lima.
- Coronado, V. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud I-2, 2016*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "El Bosque". Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011*. Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Gavilán, D., & García, J. (2009). ¿Esperamos porque es mejor o es mejor porque esperamos?. Un estudio exploratorio de la relación entre el tiempo de espera y el valor percibido. *Universia Business Review*(22), 56-73.
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Fernando, O. (2013). *La satisfacción /insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2014). *Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud*. Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Encuesta nacional de satisfacción del usuario en salud 2016*. Lima.
- Maldonado, G., Fragoso, J., & Orrico, S. e. (2002). Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. *Rev. Med IMSS*, 40(5), 421-429.

- Martínez, M. (2014). *Evaluación y mejora del proceso de alta hospitalaria*. Tesis doctoral. Universidad de Alicante. España.
- Ministerio de Salud. (2001). *Manual de procedimientos de atención integral en establecimientos de primer nivel*. Lima.
- Ministerio de Salud. Dirección de las personas. (2011). *Plan Nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención*. Lima.
- Ministerio de Salud. Oficina general de planeamiento y presupuesto. (2014). *Mapa de procesos del Ministerio de Salud*. Lima.
- Organización Panamericana de la Salud. (2008). *Sistemas de Salud basados en la atención primaria de salud en las américas*. Washington DC.
- Outomuro. (2013). Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. *Rev. Med Chile*, 141, 361-366.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: 4ta Edición. Esic Editorial Madrid.
- Presidencia del Consejo de Ministros. Gobierno del Perú. (2013). *Política Nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima.
- Robles A, y. c. (2015). Atributos de la atención primaria de salud (A.P.S.): Una visión desde la medicina familiar. *Acta médica peruana*, 30(1), 42-47.
- Rosas, A. y. (2015). Atributos de la atención primaria de salud (A.P.S): Una visión desde la medicina familiar. *Acta medica peruana*, 1-24.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Dr. José Luis Valdez Asto., docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

"Cumplimientos del proceso de atención y percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018", de la estudiante Sofía Teresa Gómez Gallegos, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de enero del 2019



[Handwritten signature of Dr. José Luis Valdez Asto]

Dr. José Luis Valdez Asto

DNI: 06993871

 Elaboró: <i>[Handwritten signature]</i> Dirección de Investigación	 Revisó: <i>[Handwritten signature]</i> Rectorado de la UCV	 <i>[Handwritten signature]</i> Vicerrectorado de Investigación
--	--	---


Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1062523590&u=1063751467&lang=es

feedback studio

Evaluación del Proceso de Atención y Tiempo de Espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018"

-- /0 < 15 de 30 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación del Proceso de Atención y Tiempo de Espera en el Centro de
Salud San Juan de Miraflores, 2018"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Gómez Gallegos, Sofía Teresa

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 37

- pt.scribd.com 3 %
Fuente de Internet: 11 URL
- repositorio.uncp.edu.pe 3 %
Fuente de Internet: 24 URL
- Entregado a Universida... 3 %
Trabajos del estudiante: 9 trabajos
- www.repositorioacade... 2 %
Fuente de Internet: 3 URL
- repositorio.unsa.edu.pe 2 %
Fuente de Internet: 9 URL
- www.inei.gob.pe 2 %
Fuente de Internet: 7 URL
- Entregado a UNIV DE L... 2 %
Trabajos del estudiante: 14 trabajos
- pirhua.udep.edu.pe 2 %
Fuente de Internet: 9 URL
- Entregado a EP NBS S... 2 %
Trabajos del estudiante: 5 trabajos
- www.theibr.com 2 %
Fuente de Internet: 5 URL

Excluir fuentes

Página: 1 de 78 Número de palabras: 15866

Text-only Report | High Resolution Activado

11:12 a.m.
09/01/2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Sofia Teresa Gómez Gallegos, identificado con DNI N°29646076, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Cumplimientos del proceso de atención y percepción de la espera en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, 2018", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....

Sofia G
FIRMA

DNI: 29646076

FECHA: 18 de marzo del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicepresidente de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Postgrado, Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Sofía Teresa Gómez Gallegos

INFORME TÍTULADO:

Cumplimiento del proceso de atención y percepción de la espera en
el Centro de San Juan de Miraflores, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 19-01-2019

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO-DE INVESTIGACIÓN